

澁川市上下水道営業関連業務委託要求水準書

令和6年6月
澁川市上下水道局

目 次

第1章 一般事項

- 第1条 目的
- 第2条 法令等の遵守義務
- 第3条 業務委託の区域
- 第4条 履行期間等
- 第5条 事前準備等
- 第6条 業務委託の範囲
- 第7条 事務所の設置
- 第8条 業務時間
- 第9条 業務従事者
- 第10条 身分証明書
- 第11条 業務責任者
- 第12条 業務体制
- 第13条 業務引継
- 第14条 届出義務
- 第15条 金品等の收受の禁止

第2章 業務委託の内容

- 第16条 業務の実施
- 第17条 電算システムの使用
- 第18条 料金等徴収の努力
- 第19条 経費負担区分
- 第20条 業務報告会及び検査

第3章 受注者の義務

- 第21条 留意事項
- 第22条 報告義務
- 第23条 守秘義務

第4章 委託料の支払い

- 第24条 委託料

第5章 その他

第25条 再委託の禁止

第26条 緊急災害時等の対応

第27条 福祉行政への協力

第28条 その他

水準書細目

別表1 (第16条関係) 年間基準業務量、月次業務スケジュール

別表2 (第19条関係) 経費の負担区分

第1章 一般事項

(目的)

第1条 この水準書は、渋川市上下水道局（以下「発注者」という。）が発注する渋川市上下水道営業関連業務委託（以下「業務委託」という。）について必要な事項を定めるものである。

受注者は、本水準書及び水準書細目を基本とし、独自の創意工夫を加え、業務を円滑かつ適切に実施することとする。

(法令等の遵守義務)

第2条 受注者は、業務委託の遂行にあたり水道法（昭和32年法律第177号）及び下水道法（昭和33年法律第79号）その他関係法令に定めるもののほか、渋川市水道事業給水条例（平成18年渋川市条例第236号）（以下「給水条例」という。）、渋川市下水道条例（平成18年渋川市条例第225号）、渋川市下水道事業受益者負担に関する条例（平成18年渋川市条例第226号）、渋川市汚水処理施設条例（平成18年渋川市条例第227号）、渋川市農業集落排水処理施設条例（平成18年渋川市条例第228号）、渋川市農業集落排水事業受益者分担金徴収条例（平成18年渋川市条例第229号）、渋川市個別処理浄化槽条例（平成18年渋川市条例第230号）及びその他関係規則、規程等を遵守しなければならない。

(業務委託の区域)

第3条 業務委託の区域は、渋川市水道事業及び下水道事業等の設置等に関する条例（平成18年渋川市条例第235号）第3条第2項及び3項に定める給排水区域とする。ただし、発注者が必要と認めるときは、給排水区域外における業務を行わせることができる。

(履行期間等)

第4条 履行期間は、令和7年4月1日から令和12年3月31日までとする。

2 契約の締結日から委託期間開始日の前日までの期間は、準備期間とする。

(事前準備等)

第5条 契約の締結後、2週間以内に発注者と打合せを行うものとし、打合せ後2週間以内に業務開始までの予定表を作成し、提出するものとする。

2 受注者は、予定表提出後、適宜業務遂行方法等の打合せを発注者及び現受注者を行うものとし、業務が円滑に引き継がれるようにしなければならない。

3 受注者は、準備期間中に業務の引継ぎ、業務従事者への教育及び研修を完了さ

せ、業務開始に支障をきたさない体制を整えるものとする。引継ぎは、業務委託着手時に予定している人員を実際に配置し、実施するものとし、引継開始時に業務従事者名簿（要業務経歴記載）及び緊急時の体制表（連絡網）を提出するものとする。

なお、引継ぎ等にかかる費用は、受注者が負担するものとする。

（業務委託の範囲）

第6条 業務委託の範囲は、次の各号に掲げるものとする。

1 水道関連業務

- （1）受付業務
- （2）開閉栓業務
- （3）検針業務
- （4）調定業務
- （5）収納業務
- （6）滞納整理業務
- （7）漏水減免取扱業務
- （8）水道用及び下水道用の量水器交換補助業務
- （9）給水関連業務
- （10）給水台帳整備業務
- （11）その他前各号に附随する事務

2 下水道関連業務

- （1）受付業務
- （2）排水設備工事監理業務
- （3）収納業務
- （4）公共下水道排水設備指定工事店に係る受付等業務
- （5）水洗便所改造資金申請に係る受付等業務
- （6）水洗化戸別訪問
- （7）受益者負担金業務
- （8）その他前各号に附随する事務

（事務所の設置）

第7条 受注者は、渋川市役所第二庁舎（以下「第二庁舎」という。）の上下水道局執務室内の、発注者が指定する場所に事務所を置き、業務を行うものとする。

（業務時間）

第8条 業務時間は、原則午前8時30分から午後5時15分までとし、市役所閉庁日（土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に

規定する休日及び12月29日から1月3日)は、休業日とする。ただし、次の各号に掲げる日(以下「特別日」という。)については、この限りではなく、業務時間外であっても受付業務等を行うものとする。

- (1) 給水停止執行日の午後8時まで
 - (2) 発注者が指定する平日延長窓口実施曜日(週1回)の午後7時まで
 - (3) 年末年始の休業日における初日と2日目の午前8時30分から午後5時15分まで
 - (4) 年度末の最終日曜日と年度初めの第一日曜日の午前8時30分から午後5時15分まで
- 2 検針業務については、定例検針の日程によるものとする。
- 3 滞納整理業務等必要がある場合は、受注者において前項の業務時間外に業務を履行できるものとする。

(業務従事者)

第9条 受注者は、自己の責任において、委託業務に従事する者(以下「委託業務従事者」という。)を確保するものとする。

- 2 委託業務従事者に欠員や欠席が出た場合に、同等の能力及び経験を有する人員を迅速かつ柔軟に補完できること。
- 3 委託業務従事者の増員及び補完については、受注者が募集し採用すること。
- 4 受注者は、委託業務従事者全員の名簿を作成し、速やかに発注者に提出すること。委託業務従事者に異動があった場合も同様とする。

(身分証明書)

第10条 受注者から委託業務従事者名簿が提出された後、名簿に基づき身分証明書を発行するものとする。

- 2 委託業務従事者は、委託業務に従事するときは、常に携帯し、提示請求があったときは、これを提示しなければならない。
- 3 委託業務従事者に変更があったときは、前条により委託業務従事者名簿を提出するとともに、身分証明書の追加発行を受けるものとする。

また、委託業務従事者がその職を離れたときは、速やかに身分証明書を回収し、発注者へ返却しなければならない。

(業務責任者)

第11条 受注者は、委託業務を適切に管理運営するために、委託業務従事者の中から業務責任者及び業務副責任者を選任しなければならない。

- 2 業務責任者は、5年以上の業務実施経験を有し、かつ業務責任者経験を有する

者を選任しなければならない。ただし、現受注者が継続して業務を行う場合は、この限りでない。

3 業務責任者及び業務副責任者は、受注者と直接雇用関係を有しているものであり、契約の内容を十分理解しておかなければならない。

4 業務責任者は、委託業務全般について一切の管理を行い、委託業務の実施及び運営を行わなければならない。業務副責任者は、業務責任者を補佐するものとする。

(業務体制)

第12条 受注者は、業務を安定して履行するため、業務責任者1人のほかに、次の各号に掲げる18人以上の人員配置を行うものとする。

(1) 渋川(北)、渋川(南)、伊香保・小野上、子持、赤城、北橘の6地区のほか給水関連業務及び下水道関連業務にそれぞれ担当者1人以上の社員を配置することとし、担当者を発注者に報告すること。

(2) 事務員は、10人以上配置すること。ただし、受付窓口は3か所となるため、料金関係と給水関係の窓口は2人以上、下水道関係の窓口は2人以上の事務員を常時配置すること。

2 営業日の正午から午後1時までの時間帯については、電話対応、窓口対応等の通常業務に支障がないよう十分に配慮し、必要に応じて業務体制の変更等により委託業務を履行すること。

3 受注者は、夜間や休日の営業時間外についても確実に連絡がとれるよう、体制を整えるものとする。

4 受注者は、確実に業務を履行するため、業務委託開始から最低4か月間は、通常の委託業務従事者のほか、業務に精通する経験者3人以上を常時配置し、応援体制を確保しなければならない。ただし、現受注者が継続して業務を行う場合は、この限りでない。

(業務引継)

第13条 受注者は、業務委託の期間が終了する日(令和12年3月31日)、又は契約が解除されたときは、業務委託終了日までの発注者が指定する期間に、発注者又は発注者が指定する者に、委託業務に関する全ての事務及び情報を無償で引き継がなければならない。

(届出義務)

第14条 次に該当する事項は、直ちに発注者へ届け出なければならない。

(1) 受注者の名称及び代表者又は所在地に変更があったとき。

(2) 前号に定めるもののほか、委託業務の履行上必要があると認められるとき。

(金品等の收受の禁止)

第15条 受注者は、委託業務の履行に関連して、水道及び下水道使用者（以下「使用者」という。）から委託業務の履行に係る使用料等以外の金品、その他のものを授受してはならない。ただし、熱中症等生命の危機に係る対処等については、除くものとする。

第2章 業務委託の内容

(業務の実施)

第16条 受注者は、業務委託の実施方法、業務委託の内容、その他必要な事項を定めた水準書細目に基づき、業務を遂行するものとする。

なお、水準書等に明示されていない事項であっても、業務の性質上関連した業務については、受注金額の範囲内として履行するものとする。

2 委託業務量及び月次スケジュールは、別表1のとおりとする。

(電算システムの使用)

第17条 業務委託の履行にあたり、発注者が用意する水道料金調定システム、水道情報管理業務システム、下水道受益者負担金システム（e-SUITE）及び下水道台帳システム（ハードウェア及びソフトウェア）を使用するものとする。

2 業務責任者は、電算システム使用に関し、各行政センター職員及び業務従事者の運用補助を行い、年度末、年度初め等必要に応じ、職員個別IDやパスワード、認証設定等の変更を行うものとする。

なお、業務責任者には管理専用ID及びパスワードを貸与するが、ID及びパスワードの管理は、特段の注意を払い、第三者に貸与及び開示等してはならない。

(料金等徴収の努力)

第18条 受注者は、当該年度調定に係る収納率が前年同月時における収納率を下回ることはないよう努めなければならない。

(経費負担区分)

第19条 業務委託における経費負担区分は、別表2のとおりとする。

(業務報告会及び検査)

第20条 発注者及び受注者は、月次の業務報告会を行うものとする。

なお、諸般の事情により開催できない場合は、報告書の提出のみとする。

2 発注者は、必要に応じて委託業務の履行状況について検査ができるものとする。また、受注者は、検査に必要な書類等の提出を求められたときは、速やかに提出しなければならない。

第3章 受注者の義務

(留意事項)

第21条 委託業務の実施のため、私有地に立ち入る際は、相手の所有物を損壊しないよう細心の注意を払わなければならない。

なお、委託業務の実施に伴い、受注者の責により第三者等に損害を与えたときは、これを賠償しなければならない。

(報告義務)

第22条 委託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、速やかに発注者へ報告しなければならない。

(1) 給水条例及び渋川市水道事業給水条例施行規程（令和2年上下水道事業管理規程第15号）（以下「給水条例施行規程」という。）等に違反する行為

(2) 下水道条例及び渋川市下水道条例施行規程（令和2年上下水道事業管理規程第17号）（以下「下水道条例施行規程」という。）等に違反する行為

(3) 量水器等の故障又は破損等

(4) 公道上における漏水

(5) 無届けでの施工が疑われる排水設備工事

(6) マンホール等の破損

(7) その他、報告の必要があると認められるとき

(守秘義務)

第23条 受注者は、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

(1) 業務の実施に際して知り得た事項は、第三者に一切漏らしてはならない。

また、この契約が終了又は解除された後についても同様とする。

(2) 水道料金調定システム、水道情報管理業務システム、下水道受益者負担金システム（e-SUITE）及び下水道台帳システムに入力されている情報及びこの契約を実施するために用いた資料並びにその他結果等について、発注者の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) 業務委託完了後は、発注者が指定した保管を要するとされたものを除き、情報又は資料を抹消、焼却及び切断等、再生使用不可能な方法により処分しなければならない。

(4) 業務において、個人情報を取り扱うため、漏洩、滅失、損壊等することのないよう十分注意を払わなければならない。

また、情報漏洩を確認した際には、直ちに必要な措置を講ずるとともに、状況を速やかに発注者へ報告しなければならない。

2 違反により発生した損害について、受注者が全ての損害責任を負うものとする。

第4章 委託料の支払い

(委託料)

第24条 業務委託料は、契約金額を等分して毎月支払うものとする。金額は、千円単位とし、千円未満の端数については、各年度の最終支払い時に加えるものとする。

2 受注者は、月毎の業務終了後、業務完了報告書に1か月分の委託料請求書を添えて請求するものとする。

3 発注者は、月毎の業務完了報告書に基づき業務の履行を確認し、請求書を受領した日から30日以内に支払うものとする。

第5章 その他

(再委託の禁止)

第25条 再委託は、原則として禁止とする。ただし、協議の上、発注者が認めた場合については、この限りでない。

(緊急災害時等の対応)

第26条 受注者は、水道施設及び下水道施設等に関連する事故及び災害発生時において、渋川市業務継続計画に基づく行動をサポートできるよう、体制を整備すること。

(福祉行政への協力)

第27条 受注者は、渋川市高齢者等あんしん見守りネットワークに協力すること。

(その他)

第28条 この水準書に定めのない事項については、別途必要に応じ協議して定めるものとする。ただし、緊急を要する場合は、発注者の指示によるものとする。

水準書細目

第1章 水道関連業務

1 受付業務

1 受付業務

使用者から、次の各号に掲げる届出があったときは、給水条例及び給水条例施行規程の規定に基づき受付をすること。ただし、休日窓口等の特別日については、（1）から（5）及び（8）とする。

- （1）水道等の使用開始（開栓）及び中止（閉栓）の届出
- （2）使用者の氏名及び住所変更の届出
- （3）支払変更の届出
- （4）水道料金減免申請書
- （5）口座振替依頼書
- （6）水道料金納入証明書
- （7）水道使用証明書
- （8）その他

2 電算入力事務

- （1）届出を受理したときは、速やかに水道料金調定システムへ入力処理を行うこと。
- （2）給水装置の新設・改造・撤去、量水器交換、所有者変更、栓種変更及び下水道の新規使用開始等についても、水道料金調定システムへ入力処理を行うこと。
- （3）水道料金調定システムへの入力後は、翌営業日に入力確認表で入力確認を行い、申請書と確認表を一体で保管すること。ただし、給水業務に附随する入力に関しては、この限りではないものとする。
- （4）下水道の固定認定値変更については、別途、発注者からの指示のもと行うものとする。
- （5）受注者は、下水道を新規に接続した水栓について、発注者が作成した一覧表に定例検針の指針、下水道使用量、金額等の必要情報を記載のうえ、水道料金調定システムへ入力処理を行うものとする。

必要情報を記載した一覧表は、発注者へ提出するものとする。

3 還付金支払い業務

- （1）水道料金及び下水道使用料等（以下「水道料金等」という。）の窓口現金還付は、受注者が一旦還付金を立替え、窓口受領者の身分証の写し及び署名捺印された受領書を発注者へ提出するものとする。
- （2）受注者が立替えた還付金は、発注者から受注者へ月末締めにて返戻するもの

とする。

- (3) 還付手続きに遅延が出ている対象者については、必要がある場合は、市外であつても訪問等を行い、年度繰越とならないよう努めなければならない。

2 開閉栓業務

1 開栓業務（開始届けの取扱い）

- (1) 発注者が水道等の使用開始届を受け付けたときは、受注者に指示し、また、受注者が受け付けたときは、受注者において、使用者が希望する使用開始日に使用可能な状態にすること。
- (2) 受注者は水道等の使用開始を受け付けた際に、自己開栓希望か現地での立ち合いによる開栓を希望かを必ず聴取のうえ、聴取結果を申請書に記録として記載するものとする。なお、自己開栓希望の場合は、現地へ案内通知を投函することとし、投函した旨を申請書に記載するものとする。
- (3) 現地での立会いによる開栓は、事前に現地の状況を確認・把握したうえで開栓作業に臨むものとする。また、自己開栓に関しては、使用開始の前日までに、現地で通水確認を行い、直結バルブ、量水器の位置、開栓方法を記した自己開栓案内通知を投函のうえ再度、閉栓しておくものとする。なお、開栓作業を行った際は、直結バルブ、量水器、指針を写真撮影し、後日でも状況が確認できるよう料金システムの対象水栓へ画像を保存（記録）しておくものとする。
- (4) 無断（無届）使用については、受注者の対応内容を記した状況報告書を作成し、発注者の承認後に「無断使用による停水執行予告通知」を現地に投函するものとする。その後、申請がなければ「無断使用による停水の執行該当報告書」を作成し、発注者の承認後に給水を停止するものとする。

なお、使用者から申請がされた後は、速やかに給水を再開すること。

2 閉栓業務（中止届の取扱い）

- (1) 発注者が水道等の使用中止届を受け付けたときは、受注者に指示し、また、受注者が受け付けたときは、受注者において中止指針を確認し、使用者に対し精算分料金等の請求をするものとする。
- (2) 中止届による量水器の閉栓方法は、各地区別に次のとおりとする。

地区名	条件・期間等	閉栓方法
渋川	入居の可能性がないと判断した物件 (一戸建て等)	量水器撤去

	貸家住宅	閉栓キャップ止めし、 メーター片外し
	その他	直結バルブ止め
伊香保	全期	量水器撤去
小野上	全期	閉栓キャップ止めし、 メーター片外し
子 持	入居の可能性がないと判断した物件 (一戸建て等)	量水器撤去
	その他	直結バルブ止め
赤 城	全期	閉栓キャップ止めし、 メーター片外し
北 橋	全期	閉栓キャップ止めし、 メーター片外し

*量水器を撤去した場合は、一次側と二次側にプラグ止めを行うものとする。

*閉栓作業を行った際は、直結バルブ、量水器、指針を写真撮影し、後日でも状況が確認できるよう水道料金調定システムの対象水栓へ画像を保存（記録）しておくものとする。

3 検針業務

1 定例検針

(1) 定例検針は、偶数月検針区域と奇数月検針区域を隔月交互に実施することとし、区域内に設置されている量水器を必ず確認するものとする。ただし、休止水栓又はそれに準ずる水栓、特段の理由により検針によらず使用水量を算出している水栓については、この限りでない。

ア 偶数月検針区域：渋川（南）、伊香保、小野上、北橋

イ 奇数月検針区域：渋川（北）、子持、赤城

(2) 休止水栓の定例検針の実施については、次のとおりとする。

地区名	定例検針
渋 川	実施
伊香保	なし
小野上	実施

子 持	実施
赤 城	なし
北 橋	なし

(3) 定例検針は、給水区域内を103に分けた「検針区」を単位として行うものとする。

なお、検針に使用するハンディターミナル（以下、「HHT」という。）は、発注者が用意し、指定の用紙を使用するものとする。

(4) 検針区には、通常に検針を行う地区のほか、特別な理由により、特に業務に精通している者が検針に当たる必要のある水栓をまとめた特別検針区があり、内訳は、次のとおりとする。

地区名	検針区数	内、特別検針区数
渋 川	52	2（「北地区大口・特別」、「南地区大口・特別」）
伊香保	12	3（「大口」、「特別・温泉汚水」、「白銀の湯」）
小野上	1	0（なし）
子 持	11	3（「大口」、「特別」、「子持地区井戸隣接メーター」）
赤 城	10	1（「大口・特別」）
北 橋	17	1（「大口・特別」）
合 計	103	10

(5) 各用途に応じて設置された下水道用の量水器の検針についても、同様の検針を行うものとする。ただし、温泉汚水と白銀の湯の検針については、この限りではない。

2 定例検針の日程

(1) 定例検針の実施の際は、前月25日を目安に検針予定を明記した「月間業務日程表」を作成し、発注者の承認を得なければならない。

また、承認後は、各行政センター用の「月間業務日程表」を作成し、業務責任者が各行政センターを訪問の上、直接担当者に説明しなければならない。

(2) 検針予定は、毎月1日から13日までの間に検針が終了するよう作成するものとし、水道料金等の算定日を明記しなければならない。

3 検針作業

(1) 受注者は、「水道料金等のお知らせ」の通信欄に表示する文言の有無を確認した後、前月最終営業日に最新の水栓情報を反映させた検針情報を作成し、検針員に、検針データを手渡ししなければならない。

- (2) 定例検針は、HHTを用いて実施するものとする。
- (3) 下水道用の量水器が設置されている水栓については、水道用の量水器の指針値の読み取り前に必ず指針値を読み取りHHTに入力するものとする。

なお、下水道用の量水器の指針値に異常があった場合については、当該水栓の検針作業の一切を即時中断し、発注者に報告するものとする。

- (4) 検針結果は、「水道料金等のお知らせ」により、使用者に通知するものとする。
- (5) 「水道料金等のお知らせ」は、原則、現地投函とする。何らかの事情により投函できない場合や、使用者から希望があった場合については、指定の送付先に郵送等により料金確定日の3営業日前迄に送達するものとする。

なお、郵送にあたって受注者は、上下水道局から同日中に郵送する全ての郵便物を集計し、上下水道局の個別発送をするものとする。

- (6) 「水道料金等のお知らせ」は、使用者から不要の申し出があった場合については、「水道料金等のお知らせ（検針票）送付停止依頼」を取り交わし、発注者へ提出し承認を得た後に、送達しないものとする。

4 疑義確認

- (1) 検針中又は検針後において使用水量の異常を発見したときは、その原因を調査し、結果に基づいて処理しなければならない。
- (2) 受注者は、参考メーターの使用水量を確認するため、個別メーターを合算した水量と参考メーターの水量の差異を計算し、異常水量の確認を行うものとする。異常を発見した場合は、発注者に報告するものとする。

5 使用水量の認定

使用水量の認定をするときは、給水条例施行規程第23条の規定に基づき処理するものとする。ただし、給水条例施行規程により難しい場合は、発注者の指示により処理するものとする。

なお、量水器に疑義不信がある場合は、速やかに量水器の交換をした後、発注者に報告し指示を受けて処理するものとする。

6 案内通知配布

受注者は、年に1度、発注者が定めた市民への通知を、検針時に検針票と同様の配布を行うものとする。

4 調定業務

1 水道料金等の算定

- (1) 定例検針実施後、使用水量を確定したときは、給水条例、渋川市下水道条

例、渋川市汚水処理施設条例、渋川市農業集落排水処理施設条例、渋川市個別処理浄化槽条例の規定に基づき水道料金等を算定するものとする。

(2) 算定に際し、受注者は、次に掲げる帳票を作成し、算定前確認を行うものとし、発注者へ提出又は保管しなければならない。

ア 調定漏れチェック（未検針一覧表）

イ 調定チェック（新規使用量有り）

ウ 調定チェック（休止中使用量有り）

エ 調定チェック（500 t 以上）

オ 調定チェック（1000 t 以上）

カ 当月調定請求書発行一覧

キ 請求済該当者一覧表

ク 配水系統一覧表

(3) マスターエラー確認業務

ア 受注者は、調定前にマスター区分エラーのリストを作成し、全てのエラー確認を行うものとする。

イ 上記アの場合において、エラーを発見した場合は、原因を特定して修正を行い、調査結果を発注者に報告するものとする。

ウ マスター区分の整合性がとれるまでは、調定更新は、行わないものとする。

2 算定資料の提出

水道料金等を算定したときは、別紙1「料金等算定関係作成資料一覧」に掲げる資料を作成し、速やかに発注者へ提出しなければならない。

5 収納業務

1 収納業務の内容

収納業務は、次のとおりとする。

(1) 第二庁舎における窓口収納

ア 水道料金等

イ 水道加入金

ウ 給水装置工事手数料

エ 指定給水装置工事事業者指定手数料

オ 指定給水装置工事事業者更新手数料

カ 指定給水装置工事事業者証再交付手数料

キ 私設消火栓立会手数料

ク 弁償金

- ケ その他、証明手数料、コピー代等
- (2) 集金による収納
- (3) 口座振替（自動払込）による収納
- (4) 出納取扱金融機関及び収納取扱金融機関による窓口収納
- (5) コンビニ収納
- (6) 現金書留収納
- (7) 収納金の納入
- (8) その他（小切手等の収納）

2 各種通知書等の検品・発送等

- (1) 受注者は、収納業務に当たり、次に掲げる通知書等が予定表に基づき指定期日に納入されるため、発送の手続きをしなければならない。

ア 納入通知書

イ 督促状

ウ 口座振替不能者への案内通知

- (2) 納入された「納入通知書」等については、検品を行い、引き抜き、複数契約者の取りまとめ等を行い発送すること。

なお、検品の結果、誤字、棄損等により送付に適さない成果品が見つかった場合は、入力情報の確認・修正の後、再発行を行うと共に、発注者に適宜報告を行うものとする。

- (3) 専用紙は、受注者が在庫管理し、適切なタイミングで発注者に発注を依頼するものとする。

3 郵送物管理

「納入通知書」を一括発送する日は、上下水道局の郵送物を含めた「後納郵便差出依頼表」作成し、発注者へ提出すること。

なお、郵送にあたって受注者は、上下水道局から同日中に郵送する全ての郵便物を集計し、上下水道局の個別発送をするものとする。

4 納入通知書の送付等

- (1) 定例検針に係る「納入通知書」を作成したときは、当該検針月の最終営業日までに使用者に送付しなければならない。
- (2) 使用中止による随時検針に係る「納入通知書」については、中止処理後速やかに使用者に送付するものとする。

なお、納入期限については、中止日がその月の調定確定日より前であれば同月の定例検針による「納入通知書」と同様とし、調定確定日以降であれば翌月の定例検針による「納入通知書」と同様とする。

- (3) 送付した「納入通知書」があて先不明等により返送された場合には、返送理由を確認し、必要に応じ発注者が転居状況等の調査を行い、使用者に再送付又は

直接現地に投函等の対応を行うものとする。

(4) 口座振替に係る伝送用データの作成については、「月間業務日程表」の日程により作成するものとし、データ伝送日程は、「水道料金等口座振替用データ受渡日程表」によるものとする。

なお、「水道料金等口座振替用データ受渡日程表」は、毎年2月に次年度分を作成し、発注者の承認後に各金融機関に配布するものとする。

(5) 口座振替に係るデータ授受は、データ伝送によるものとし、発注者の承認後、該当の金融機関に送信するものとする。

なお、データ伝送後「伝送データ確認書」を該当の金融機関へ送付するものとする。

5 水道料金等の収納

(1) 集金又は「納入通知書」による納入者に対し、口座振替への変更を促し、口座振替の推進に努めるものとする。

(2) 集金による現金受取時は、通し番号入りの「現金預かり書」を作成し、納入者へ渡すこととする。

(3) 受注者は、「現金預かり書」の管理記録簿を、必ず年度ごとに作成するものとする。

また、管理記録簿は、通し番号、使用日、使用者、金額及び収納処理を明記するものとし、「現金預かり書」の控え原本を併せて管理し、発注者から請求があった場合には、直ちに確認が出来るようにするものとする。

なお、書き損じた場合も、管理記録簿に併せて保管するものとする。ただし、「納入通知書」に併せて保管している場合を除くものとする。

(4) 受注者は、別段及び普通口座への送金管理を含め、取り扱った全ての現金と、水道料金調定システムで行った収納処理の相互を管理するものとし、経理上必要な場合は、即時提出するものとする。

(5) 口座振替の収納は、請求金額と件数、振替金額と件数、振替不能金額と件数を「金融機関別引落集計表」で、口座割引については、「口座割引状況集計表」で集計しなければならない。

(6) 口座割引は、割引件数と割引金額、それによって変更となる消費税及び地方消費税を提出しなければならない。

(7) ゆうちょ銀行の口座振替は、小切手で出納取扱金融機関へ振替をすることとする。

(8) 口座振替で納入された料金が、全て出納取扱金融機関へ収納された後は、入金消込み業務と同様に処理するものとする。

(9) 期末に「口座振替集計表」を作成し、振替手数料を算出する資料を提出しなければならない。

(10) 水道料金等を納入期限内に納入しない者（以下「滞納者」という。）に対し、納入期限内の納入を指導するなど、未収金が生じないように努めなければならない。

6 特殊事情による集金

集金による収納について、発注者が指定する使用者については、毎週第1営業日の午前10時から正午までの間に集金を行うものとする。

7 収納した水道料金等の納入

(1) 収納した水道料金等は、翌日までに出納取扱金融機関へ納入しなければならない。ただし、収納日が金融機関の休業日の前日の場合は、その日以後において、最も近い金融機関の営業日までに納入するものとする。

(2) 納入に際しては、出納取扱金融機関発行の「預り証（取引先用）」と「預金入金票」を作成し、別段口座へ納入するものとする。

また、「調定依頼票」を作成した場合は、給水装置工事手数料用の入金伝票を作成して普通口座へ納入しなければならない。

(3) 小切手を受取った場合には、「小切手預り管理表」に記録し、期日管理をするものとする。

また、先日付小切手は、記載期日まで受注者が管理し、記載期日に「預金入金票」を作成し、別段口座へ納入するものとする。

(4) 収納した水道料金等は、「収納入力確認表」により、速やかに発注者へ報告するものとする。

8 入金消込み業務

(1) 収納した水道料金等は、消込み処理を行い、収納日ごとの「消込み結果集計表」等の帳票を作成するものとする。納入した水道料金等は、翌日正午までに振替を行うため、「預金払戻請求書」と次の伝票を作成し、発注者の承認後、出納取扱金融機関へ持参しなければならない。

ア 上水道

水道事業会計

イ 下水道（各地区毎に、現年分・過年分の2枚を作成）

(ア) 公共下水道使用料（渋川、伊香保、北橘）

(イ) 特定環境保全公共下水道使用料（渋川、伊香保、小野上、子持、北橘）

(ウ) 農業集落排水施設使用料（渋川、子持、赤城、北橘）

(エ) 個別処理浄化槽使用料（特排）（小野上、子持）

(オ) 個別処理浄化槽使用料（個排）（小野上、赤城）

(カ) 汚水処理施設使用料（金井住宅団地、三原田住宅団地）

(2) 上記(1)の規定に基づき実施した1か月分の入金消込み状況を月計表等の帳票により、翌月初めに発注者へ提出するものとする。

なお、この際、収納日ごとの「消込み結果集計表」と「収納入力確認表」、営業外収益の入金を含めた「調定依頼票」で「水道事業会計出納日計」の受入と支払、本日残高を発注者へ提出するものとする。

9 収納した水道料金等の振替

- (1) 収納した水道料金等の振替とは、別段口座に納入した水道料金等を、水道事業会計、下水道事業特別会計等の各料金区分と地区毎の伝票に分けて、それぞれの普通口座へ振り替えることをいう。
- (2) 振替を行った水道料金等については、「別段預金払い戻し一覧表」で月間の振替を管理し、翌月20日までに詳細報告を行うものとする。
- (3) 受注者は、前年度の収納振替の総表を4月15日までに発注者に報告するものとする。
- (4) 受注者は、4月の第3週と第4週の閉庁日に、発注者の振替集計値との差異箇所を解析し、その結果を5月の第1週に発注者へ報告するものとする。ただし、発注者による振替詳細については、この限りではない。

10 収納金の口座入金管理業務

受注者は、金融機関から市の口座へ振り込まれる水道料金等の収納状況を管理し、入金がない場合は、発注者へ報告するものとする。

11 渋川市資金前渡職員口座で一括管理されている水栓の情報提供業務

受注者は、渋川市資金前渡職員口座で一括管理されている水栓について、使用量の増減、休止や開始などの利用状況を各担当課へ報告するものとする。

12 重複納入等の処理

- (1) 水道料金等が重複して納入された場合又は賦課誤謬及び漏水等により調定を減じた水道料金等が調定額を超えて納入された場合（以下「重複納入等」という。）は、直ちに「還付請求書」を作成し、消込エラーリスト又は「収納済通知書」のコピーに重複になるまでの経緯を添え、発注者へ報告するものとする。

なお、未納等により充当処理が可能な場合には、還付せずに充当処理を行うものとする。ただし、関連する各処理に問題が発生する等の場合には、双方協議のうえ処理方法を決定するものとする。

- (2) 受注者は、重複納入等の還付充当を常に明らかにしておかなければならないため、手続が完了に至る状況を「還付充当者一覧表」として作成するものとする。
- (3) 重複納入等の還付充当を行った場合は、必ず還付充当に伴う電算の処理を同月内に行うものとする。
- (4) 水道料金等が重複して納入された場合及び漏水により調定を減じたが、納入額が調定額を超えた場合以外の重複納入等については、報告書を作成し、発注者の承諾を得た後に、重複納入等の処理を行うものとし、「還付者一覧表」に加えて「調定増減一覧表」を作成し、発注者へ提出するものとする。

重複納入等は、調定額と異なった金額が納入された状況など、特殊な事情に対処する必要があるため、詳細な記録を行い、特段の注意をもってその処理を行わなければならない。

(5) 収入減が伴う重複納入等の処理については、水道料金調定システムと公営企業会計システムを照合するため、「月別収入減一覧表」で管理するものとする。

「月別収入減一覧表」の作成においては、日別の金額の変更を記録した別の一覧表を作成し、その基礎資料とするものとする。

1.3 口座振替不能者への対応

口座振替不能者のうち口座の再振替が可能な者については、口座の再振替が可能である旨を記した通知に、支払いを催告する通知を同封して送付するものとする。

6 滞納整理業務

1 督促状等の発送

(1) 「督促状」は、「納入通知書」の納期限後14日以内に発送しなければならない。

(2) 「督促状」を発送するときは、その都度発送者のリストを作成するとともに、事前に発注者へ報告し、「月間業務日程表」で発送日の承諾を得るものとする。

(3) 受注者は、発送する「督促状」について、内容の証明として、発行日と発送日、納入期限等が記載された詳細と送付サンプルを一体で発注者へ提出又は保管しなければならない。

2 発注者への報告

(1) 毎月水道料金等の滞納者一覧表等を、発注者へ提出するものとする。

また、この水道料金等の早期収納に努めなければならない。

(2) 発注者への報告は、別紙2「滞納整理関係作成資料一覧」に掲げる資料を作成し、提出するものとする。

3 滞納整理の実施方法

(1) 滞納整理業務は、次に掲げるいずれかを対象者へ通知するものとする。

ア 停水予告通知

イ 未納通知

ウ お知らせ通知

(2) 滞納整理業務については、業務委託契約日以降の納入期限の水道料金等が未納になったものから履行するものとする。ただし、同一使用者で業務委託契約日以前から継続して未納となっているものがあるときは、併せて履行するものとする。

4 停水執行

(1) 停水執行を行う場合は、対象となる者を抽出した次に掲げるリストを作成し、その都度発注者へ提出し承諾を得るものとする。

ア 不履行該当者一覧表（納入期限日版）

イ 停水執行者総一覧表

ウ 停水該当者一覧表

エ 停水該当者回覧用一覧

オ 停水執行者一覧表

カ 宿直者用執行者一覧

キ 不履行該当者一覧表

ク 不履行該当者回覧用一覧

ケ 不履行執行者一覧表

(2) 停水執行時は、発注者が同行するものとする。

(3) 停水執行を行った際は、必ず「給水停止執行通知」を現地に投函するものとする。

(4) 停水執行日は、午後8時まで庁内で待機するものとする。

また、それ以降についても緊急時に備えた体制をとるものとする。

(5) 停水執行を解除した場合は、発注者へ報告するものとする。

5 水道料金等の分割納入

(1) 滞納者から、その納入すべき水道料金等を分割して納入したい旨の申出を受けた場合は、過去の支払状況等より可否を決めるものとする。

(2) 分割納入に係る水道料金等が納入期限までに完納されるよう、その滞納者に対して適宜指導、催告を行うものとする。

6 特別滞納整理の管理業務

受注者は、対象データの抽出、内容の確認、訪問する班の編成、通知の作成、領収印の準備、訪問スケジュールの管理を行うものとする。訪問後は、水道料金調定システムへ対応結果を入力するものとする。

7 不納欠損処理業務

(1) 受注者は、不納欠損の対象者を抽出し、欠損事由調査、水道料金調定システムへの事由入力、結果集計、対象者の報告、水道料金調定システムでの欠損処理を行うものとする。

(2) 不納欠損に関する起案と決裁は、発注者にて行うものとする。

8 滞納整理サイクルについて

受注者は、滞納整理サイクルの見直しを必要に応じて行い、見直しが必要な場合は、発注者の承認を得た上で滞納整理サイクルの再構築を図るものとする。滞納整理サイクルの見直しについては、担当者1人を選任し、円滑な履行に努めるものとする。

する。

なお、担当者については水準書第12条（1）に定めた担当者との兼任も可とする。

7 漏水減免取扱業務

1 水道料金減免申請

（1）水道料金減免申請は、渋川市水道料金減免取扱規程（令和2年上下水道事業訓令第2号）により申請を受け付けた後、発注者へ報告するものとする。

（2）受付を発注者が承諾後に、「水道料金の減免について（伺い）」と「水道料金減免決定通知書」を作成し、減免の承諾を発注者から得るものとする。

なお、下水道使用料が該当する可能性がある場合については、水道料金の減免申請と同様に、発注者が指定する様式にて手続き書類を作成し、減免の承諾を発注者から得るものとする。

（3）減免の承諾後に、地区別の「水道料金還付者一覧表（漏水）」に、受付日、お客様番号、使用者氏名、該当調定月、漏水分を含む使用水量、上下水道料金、口座割引額と、漏水分を含まない認定使用水量、認定上下水道料金、認定時の口座割引額と、減免した上下水道料金を入力するものとし、処理内容と処理日、提出業者名、減免の内容を記録するものとする。

（4）「水道料金減免決定通知書」を申請者に送付後、指定日に漏水減免による使用水量及び上下水道料金変更を行うものとし、この変更で生じた水量と金額の差は、月間及び年間で管理するものとする。

管理方法は、各地区別に、更正前水量・更正後水量・差額等を月間・年間で記録するものとする。

また、何月分が減免されたことで、何月に未収減又は収入減となったかが分かるように、詳細に記録するものとする。

（5）漏水減免による金額の変更では、口座振替の使用者においては、口座割引の金額についても訂正が必要となるため、その計算及び管理には、細心の注意を払わなければならない。

（6）提出された水道料金減免申請で、渋川市水道料金減免取扱規程に該当しない場合は、申請者へその旨を説明し、申請書を返還又は復元できない方法で破棄するものとする。

なお、これに該当した者は、「漏水減免申請（該当なし）」に記録するものとする。

（7）この水道料金減免申請に係わる内容は、水道料金調定システムの該当水栓情

報内に入力するものとする。

2 罹災のあった水栓への対応業務

- (1) 受注者は、発注者から火災等罹災のあった水栓の調査依頼を受けた場合は、現地調査、罹災時に使用した水道料金の特別減免等について被災者へ説明するものとする。
- (2) 上記(1)の場合において、特別減免が発生した場合、受注者は、発注者からの指示のもと、減免処理を行うものとする。

8 水道用及び下水道用の量水器交換補助業務

1 故障等による量水器交換

故障等による量水器異常を発見したときは、発注者に報告し、口径20mm以下における水道用の量水器（以下、量水器とする）及び下水道用の量水器（以下、下水量水器とする）を交換するものとする。ただし、下水量水器の交換に伴い発生した破損等の修繕については、発注者の費用負担とする。

2 検定満期による量水器交換

- (1) 受注者は、発注者が指定する月に、次年度検定満期交換対象となる量水器数を集計し、発注者へ報告するものとする。
- (2) 受注者は、発注者が指定する月に検定満期交換対象の最新水栓情報を水道料金調定システムより抽出し、発注者へ報告するものとする。
- (3) 受注者は、発注者が準備した検定満期交換の量水器を管理するものとする。
管理内容は、交換業者数に合わせた交換用量水器の仕分け、交換業者への量水器引渡し、使用済み量水器の引取りとする。
- (4) 受注者は、発注者が指定する交換業者と連絡調整を行い、定例検針を考慮し、影響のない日程で行うものとする。
- (5) 受注者は、検定満期交換に伴う、使用者からの問合せに対応する。
- (6) 受注者は、使用済み量水器の指針と、交換業者から提出された交換報告書の指針が合致しているか、全件照合するものとする。
- (7) 受注者は、交換業者から量水器交換及び撤去業務委託の請求書を受領し、詳細報告書を添付した上で発注者に提出するものとする。
- (8) 受注者は、検定満期交換時に交換業者が交換できなかった場合、量水器の位置情報を整備した上で発注者へ報告し、発注者の指示のもと、交換業者へ再度交換を依頼する。
- (9) 受注者は、再度依頼をしても交換ができなかった口径20mm以下の量水器について、交換が著しく困難なものや、破損のおそれがあるものについては、詳

細な報告を行い、対応について協議の上決定するものとする。

(10) 受注者は、検定満期の量水器交換及び撤去業務の完了後、速やかに完了報告書を提出するものとする。

(11) 下水量水器の検定満期交換については、発注者が行うものとする。

(12) 受注者は、検定満期交換対象量水器のうち、交換業者が量水器の交換を行う以前に使用者の変更があった水栓に対する量水器について、発注者への報告及び交換業者との連絡調整を行った上で交換するものとする。

3 検定満期交換に伴う入力業務

(1) 受注者は、検針に係る全ての量水器及び下水量水器の交換時のデータを水道料金調定システムへ入力するものとする。

(2) 入力は、翌月の定例検針に影響を与えないように完了させるものとする。

(3) 入力完了後は、交換時データと入力検証データを併せて保管しなければならない。

(4) 入力後に発生した交換時の水量エラーについては、受注者が対応し、使用者との調整を含め解消することとする。

9 給水関連業務

1 給水受付業務

(1) 給水受付業務は、来庁者に対する窓口対応及び電話対応で、次に掲げるものとする。

ア 給配水管台帳（マッピング）の案内

イ 宅内竣工図の案内

ウ 加入金、手数料等の収納

エ 所有者変更の受付

オ 流末立会いの予約受付

カ 竣工検査の予約受付

(2) 給水装置工事許可申請の受付に関する事務

(3) 給水装置工事竣工届けの受付に関する事務

(4) 量水器交付（貸与）の受付に関する事務

(5) 上記（1）、（2）、（3）に掲げる業務で専門的かつ複合的な判断を要する場合は、発注者へ相談し業務を引き継ぐものとする。

2 各種申請書類の保管事務

(1) 給水装置工事に関する申請書類は、地区別、水栓番号順に保管するものとする。

(2) 給水装置工事に関する申請書類で、地区別、水栓番号順に保管されていない書類を発見した場合は、適宜受注者にて地区別、水栓番号順に整理し、保管するものとする。

3 加入金及び工事手数料等の受付及び入金管理業務

(1) 加入金及び工事手数料等の受付に関する事務に加え、業務に附随する仮調定票の作成、収納の集計、振込手数料の集計等、収納に関する全般の作成事務も行うものとする。

(2) 金融機関の窓口で入金された加入金及び工事手数料等について、金融機関から市の口座へ振り込まれる収納金の管理を行うものとする。なお、入金状況を随時把握し、その後の工事手順に遅延が起きないように努めなければならない。

4 指定給水装置工事事業者に係る受付等業務

(1) 来庁者に対する窓口対応及び電話対応で、次に掲げるものとする。

- ア 新規指定申請の案内、一次審査、受付
- イ 変更申請の案内、一次審査、受付
- ウ 廃止申請の案内、一次審査、受付
- エ 休止申請の案内、一次審査、受付
- オ 再開申請の案内、一次審査、受付
- カ 更新申請の案内、一次審査、受付
- キ 更新事前手続きの受付

(2) 指定手数料、更新手数料、事業者証再交付手数料の収納

(3) 新規指定申請、変更申請、再開申請、更新申請に伴う事業者証の交付

(4) 申請期限後における更新未申請事業者への申請督促

(5) 申請期限後における更新事前手続き未手続事業者への手続き督促

(6) 上記(1)、(2)、(3)、(4)、(5)に掲げる業務で専門的かつ複合的な判断を要する場合は、発注者へ相談し業務を引継ぐものとする。

5 指定手数料、更新手数料、事業者証再交付手数料の受付及び入金管理業務

(1) 指定手数料、更新手数料、事業者証再交付手数料の受付に関する事務に加え、業務に附随する仮調定票の作成、収納の集計等、収納に関する全般の作成事務も行うものとする。

(2) 金融機関の窓口で入金された指定手数料、更新手数料、事業者証再交付手数料について、金融機関から市の口座へ振り込まれる収納金の管理を行うものとする。

なお、入金状況を随時把握し、その後の審査に遅延が起きないように努めなければならない。

6 給水工事に係る現場監理補助業務

(1) 給水装置工事竣工検査の補助

(2) 水道管路工事現場における上下水道局職員の作業補助

10 給水台帳整備業務

1 給水台帳の電子化

(1) 紙媒体で管理されている給水台帳を、スキャニングしてデータ化を行うものとし、対象となる給水台帳は、次に掲げるものとする。

ア 委託期間中に新設、増設、改造、修繕、撤去される水栓

イ 委託期間開始前に新設、増設、改造、修繕、撤去された水栓

(2) 上記(1)アについては、スキャニング後に給水管理台帳システムに情報を反映させるものとする。反映させる情報は、水栓番号、所有者氏名、量水器の口径とする。

(3) 電子化した給水台帳は、全てファイル名を記し、発注者の指示のもと、適切に管理するものとする。

第2章 下水道関連業務

1 受付業務

1 受付業務

電話及び窓口来庁者に対し、次の各号に掲げる業務全般を、渋川市下水道条例及び渋川市下水道条例施行規程の規定に基づき対応すること。

(1) 入電対応

(2) 管網図等の調査対応

次に掲げる下水道布設状況等調査に対して、下水道台帳で対象地を検索し、調査結果を回答するものとする。なお、関連する調査内容に対しても、聞き取りを行い各担当へ案内する。

ア 下水道台帳管網図の調査対応

イ 下水道台帳宅内竣工図の調査対応

ウ 下水道台帳管網図、宅内竣工図写しの交付

エ 浄化槽補助対象地区の調査対応

(3) 排水設備申請関係受付業務

排水設備申請関係の受付業務は、来庁者に対する窓口対応及び電話対応で、次に掲げるものとする。

- ア 排水設備（等）工事計画確認（承認）申請書の届出
- イ 申請に基づく施工許可
- ウ 排水設備（等）工事完成届出
- エ 下水道等使用開始（休止・廃止・再開）届出
- オ 検査日の調整
- カ 上記ア、ウ、エに関する申請書の提出を管理し、一定期間が過ぎた申請については受注者より工事業者へ電話連絡等で状況を確認するものとする。
- キ 上記に掲げる業務で、専門的かつ複合的な判断を要する場合は、発注者へ相談し業務を引き継ぐものとする。

(4) 排水設備工事計画確認通知の作成・交付事務

(3) の受付業務で受理した届出の内容を渋川市排水設備等設計施工基準に基づき確認するものとする。添付された図面等は、工事計画が施工の規定に適合しているか否かについて審査し、支障がないと認められたときは、申請書を受理し、各担当係の決裁後に排水設備（等）工事計画確認（承認）通知書を返却するものとする。

(5) 下水量水器の設置申請に係る業務

使用者または事業者等から下水（減算・専用・加算）量水器の設置に関する届が提出された場合、次の内容を確認するものとする。

- ア 下水道使用料（減算・専用・加算）メーター届
- イ 設置場所及び指針が明確となる写真

※添付された写真で設置場所及び指針の確認が困難な場合、現地確認を行い検針業務に支障のない状態とすること。

2 電算入力事務

- (1) 排水設備指定工事店からの各届出を受理したときは、速やかに排水設備受付台帳へ入力処理を行うものとする。
- (2) 検査日の2日前までに、排水設備受付台帳から工事検査調書を出力し、内容に誤りがないことを確認する。
- (3) (2) で出力した工事検査調書と排水設備（等）工事計画確認（承認）申請書、検査済証、渋川市下水道等使用料金早見表（裏面：下水道の使用にあたってのお願い）を検査対象件数分準備し、発注者へ提出するものとする。
- (4) 検査終了後、排水設備受付台帳へ検査日、検査結果等変更箇所の入力処理を行うものとする。
- (5) 受注者は、必要事項を記載した前月検査実施分のデータを毎月初に抽出し、発注者へ提出するものとする。
- (6) 完成届・下水道等使用開始（休止・廃止・再開）届等を受理したときは、速やかに水道料金調定システムに入力処理を行い入力月ごとに入力内容を発注者へ

報告すること。併せて、下水道情報の入力を行い、検査月ごとの統計用電算入力結果を発注者へ報告すること。

(7) 減算等にかかる量水器の届を受理した際も、前号と同様に水道料金調定システムへ入力処理を行うこと。

2 排水設備工事監理業務

1 排水設備工事完成後の検査

排水設備（等）工事完成届出時に提出された施工図に基づき、現地で検査を行うものとする。その工事が排水設備等の設置及び構造に関する法令の規定に適合していると認めるときは、当該排水設備等の新設等を行った者に対し、排水設備検査済証を交付するものとする。また、下水量水器の設置があった場合は、設置場所の確認を行うものとする。

3 収納業務

1 収納業務の内容

(1) 第二庁舎における窓口収納

- ア 排水設備指定工事店指定手数料
- イ 排水設備指定工事店証再交付手数料
- ウ 受益者負担金
- エ その他、コピー代等

(2) 収納した手数料等の納入

- ア 収納した手数料等は、翌日までに出納取扱金融機関へ納入しなければならない。ただし、収納日が金融機関の休業日の前日の場合は、その日以後において、最も近い金融機関の営業日までに納入するものとする。
- イ 納入に際しては「預金入金票」を作成し、普通口座へ納入するものとする。
- ウ 収納した手数料等は、「調定依頼表」により、速やかに発注者へ報告するものとする。

4 公共下水道排水設備指定工事店に係る受付等業務

1 公共下水道排水設備指定工事店に係る受付等業務

(1) 来庁者に対する窓口対応及び電話対応で、次に掲げるものとする。

- ア 新規指定申請の案内、一次審査、受付
- イ 変更申請の案内、一次審査、受付
- ウ 辞退申請の案内、一次審査、受付
- エ 廃止申請の案内、一次審査、受付
- オ 休止申請の案内、一次審査、受付
- カ 再開申請の案内、一次審査、受付

(2) 指定手数料、工事店証再交付手数料の収納

(3) 新規指定申請、変更申請、再開申請に伴う事業者証の交付

(4) 上記(1)、(2)、(3)に掲げる業務で専門的かつ複合的な判断を要する場合は、発注者へ相談し業務を引継ぐものとする。

2 指定手数料、工事店証再交付手数料の受付及び入金管理業務

(1) 指定手数料、工事店証再交付手数料の受付に関する事務に加え、業務に附随する仮調定票の作成、収納の集計等、収納に関する全般の作成事務も行うものとする。

(2) 金融機関の窓口で入金された指定手数料、工事店証再交付手数料について、金融機関から市の口座へ振り込まれる収納金の管理を行うものとする。

なお、入金状況を随時把握し、その後の審査に遅延が起きないように努めなければならない。

5 水洗便所改造資金申請に係る受付等業務

(1) 使用者または、排水設備指定工事店に対する窓口及び電話対応で、次に掲げるものとする。

ア 新規改造資金借入申込の案内、一次審査、受付

イ 改造資金償還条件変更の案内、一次審査、受付

ウ 改造資金借受人住所変更の案内、一次審査、受付

(2) 上記(1)に掲げる業務で専門的かつ複合的な判断を要する場合は、発注者へ相談し業務を引継ぐものとする。

6 水洗化戸別訪問

接続率向上のため、受注者は、発注者が抽出した供用開始後3年が経過した対象者一覧をもとに訪問を行い、接続に関して案内するものとする。(年間約800件)

7 受益者負担金業務

- (1) 納入通知書等の封入・発送
- (2) 返戻された納入通知書等の調査
- (3) 受益者負担金等の収納業務
- (4) その他、賦課処理補助業務
- (5) 申告書等の案内・一次審査・受付
但し、年度当初の新規賦課業務は除く。
- (6) 督促状の封入・発送
- (7) 催告状の封入・発送
- (8) 納付相談業務及び滞納者宅への訪問による自主的納付の呼びかけ（収納業務含む）

8 その他付随する業務

1 農業用水

- (1) 金井大野農業用水について、次に掲げる資料を作成し、発注者の承認後、農業用水使用料の徴収を行うものとする。
 - ア 月別農業用水使用料口座振替納入通知書（金融機関控）
 - イ 月別農業用水使用料振替済通知書
 - ウ 月別金井大野農業用水管理表
 - エ 月別農業用水使用料金領収書（口座用）
 - オ 月別農業用水使用料金収納済通知書（現金用）
- (2) 金井大野農業用水の使用者については、年6回の検針による農業用水使用料の徴収を行うものとする。検針業務については、発注者が別途行うものとする。
- (3) 取扱金融機関への振替依頼や引落状況等の確認は、上記（1）に掲げる資料で行うものとする。
- (4) 現金支払者については、事前に「金井大野農業用水使用料金預り証」を取り交わし、口座支払者と同様に入金の処理を行うものとする。
- (5) 「金井大野農業用水使用料一覧」により、年度統計を発注者へ提出するものとする。

2 業務報告書の提出

- (1) 日計・月計表の資料及び報告書を作成し、発注者の指示により提出しなけれ

ばならない。

なお、資料の内容等は、別途協議の上、決定するものとする。

(2) 業務の報告として、毎月15日までに、次に掲げる資料を、前年同月比較が行える様式にして提出しなければならない。

- ア 月別漏水件数
- イ 月別重複件数
- ウ 異動処理件数集計表
- エ 月別電話・窓口対応表
- オ 口径別加入金件数
- カ 給水停止実施状況
- キ 行政センター窓口納付書取扱い件数
- ク 行政センター申請書取扱い件数
- ケ 金融機関別口座振替集計表（支払区分比率一覧表）
- コ コンビニ納付件数
- サ 地区別未納件数一覧表
- シ 地区別未納料金一覧表
- ス 地区別未納状況一覧表（年度別）
- セ 延長窓口業務実施結果報告

(3) 口座振替依頼の報告として、「口座依頼集計表（銀行別）」と「口座依頼集計表（支店別）」の集計表を提出しなければならない。

(4) 月毎の業務完了報告書を提出しなければならない。

(5) 苦情・相談等を受けた場合には、個別の報告書を作成することを基本とするが、簡易な案件については、受付簿に記載し、月毎に取りまとめ他の書類に併せて提出すること。その際、内容別の集計表を作成すること。

(6) 受注者は、次に掲げる統計資料を作成し、提出するものとする。

- ア 栓種別年間統計表
- イ 口径別年間統計表
- ウ 水量区分別年間統計表
- エ 用途別年間統計表
- オ 大口使用者年間一覧
- カ 口座割引年間集計表
- キ 収納入力年間確認表
- ク 水道料金受入一覧
- ケ 下水処理区分年間統計（下水統計表）
- コ 下水用途別年間統計表
- サ 入金区分別収納年間表（収納入力確認表（下水）事業）

＜料金等算定関係作成資料一覧＞

No.	資 料 名	備 考
1	納付書発行一覧表	
2	請求済該当者一覧表	
3	下水統計表	
4	栓種別統計表	会計データ情報を記したもの
5	口径別統計表	
6	水量区分別統計表	
7	上水用途別統計表	
8	下水用途別統計表	
9	大口使用者リスト（上水）	使用理由を記したもの
10	大口使用者リスト（下水）	
11	排水量区分別統計表	
12	会計連携リスト	
13	水道・下水道料金等調定一覧表	
14	調定情報一覧表	
15	調定増減一覧表	
16	上水調定消費税計算書	
17	上水調定消費税明細書	消費税率別
18	下水調定消費税計算書	
19	下水調定消費税明細書	消費税率別

＜滞納整理関係作成資料一覧＞

No.	資料名	備考
1	未納件数集計表	
2	未納集計表（上水）	
3	未納集計表（下水）	
4	未納集計表（下水事業）	
5	滞納者一覧表	滞納者一覧表報告、滞納一覧集計表
6	未納者一覧表	未納者一覧表報告、未納一覧集計表
7	未納者一覧表	調定年月順
8	下水未納者一覧表	検針順路
9	下水未納者一覧表	調定年月順
10	収納消費税計算書	
11	上水収納消費税計算書	
12	下水収納消費税計算書	
13	上水収納消費税明細書	
14	下水収納消費税明細書	
15	上水調定更正消費税明細書	対象者別
16	上水調定更正消費税明細書	消費税率別
17	下水調定更正消費税明細書	対象者別
18	下水調定更正消費税明細書	消費税率別
19	下水区分別収納消費税明細書	消費税率別
20	会計連携リスト	
21	還付一覧表	
22	還付対象者一覧表	
23	収入簿（上水）（処理日前月全日分）	
24	収入簿（上水）（処理日当月分）	
25	収入簿（下水）（処理日前月全日分）	
26	収入簿（下水）（処理日当月分）	
27	収入簿（下水事業）（処理日前月全日分）	
28	収入簿（下水事業）（処理日当月分）	
29	収納入力年間確認表（上水）	

No.	資 料 名	備 考
30	収納入力確認表（上水） （処理日前月全日分）	
31	収納入力確認表（上水） （処理日当月分）	
32	収納入力確認表（下水） （処理日前月全日分）	
33	収納入力確認表（下水） （処理日当月分）	
34	収納入力確認表（下水事業） （処理日前月前日分）	
35	収納入力確認表（下水事業） （処理日当日分）	
36	調定増減一覧表	
37	調定増減集計表	
38	下水消込集計表（口座）	
39	下水消込集計表（合計）	
40	水道料金受入一覧	
41	口座割引年間集計表	

※No. 15・16・17・18・19・21・22・24・26・28については、
月次のほか年度末に当該年度分を作成すること。

別表1（水準書第16条関係）

<年間基準業務量>

1	窓口対応件数	
	（1）開始、中止受付等	約2,000件
	（2）料金等収納	約3,500件
	（3）取次ぎ	約2,200件
	（4）給水業務受付等	約3,500件
	（5）その他	約4,600件
2	電話受付件数	
	（1）開始、中止受付等（FAX内容確認含む）	約4,900件
	（2）料金等収納	約2,800件
	（3）取次ぎ	約1,000件
	（4）その他	約3,200件
3	開始件数	約3,100件
4	休止件数	約3,400件
5	定例検針件数	
	（1）検針員	約221,100件
	（2）社員	約3,900件
6	下水道加算減算メータ検針件数	約2,300件
7	現地調査件数（訪問）	約7,500件
8	検針票の郵送枚数	約4,900件
9	調定金額（令和4年度）	
	（1）上水道	1,707,834,171円
	（2）下水道	709,969,303円
10	調定件数（令和4年度）	
	（1）上水道	200,390件
	（2）下水道	118,540件
11	各種帳票発行枚数	
	（1）納入通知書	約37,000枚
	（2）督促状	約11,500枚
	（3）口座振替不能通知	約3,200枚
	（4）未納通知書	約5,200枚
12	集金訪問件数	約8,800件
13	滞納整理訪問件数	約10,300件

1 4	停水訪問件数	約 6 5 0 件
1 5	停水執行件数	約 3 0 0 件
1 6	漏水減免受付件数	約 4 5 0 件
1 7	重複納入件数	約 2 0 0 件
1 8	量水器交換件数	約 4, 7 0 0 件
1 9	量水器交換入力件数	約 4, 8 5 0 件
2 0	下水道用の量水器交換入力件数（5年間総数）	約 2 7 0 件
2 1	時間外対応件数	約 3 5 0 件
2 2	給水台帳の電子化	約 9, 0 0 0 栓

<月次業務スケジュール>

- 1 検針期間 : 1 ~ 2 5 日
- 2 調定確定 : 口座振替日
- 3 口座振替データ作成 : 調定確定翌日に作成、作成翌日に金融機関へ伝送
※データ伝送日程は、「水道料金等口座振替用データ
受渡日程表」による
- 4 納付書発行 : 調定確定翌日
- 5 口座振替日 : 翌月 2 0 日
- 6 納入期限 : 翌月最終営業日
- 7 督促状等発送日 : 翌月第 5 営業日又は 6 営業日
(督促状、未納通知書、停水予告通知書)
- 8 停水執行日 : 第 1 ・最終の火曜日

別表 2（水準書第 19 条関係）

<経費の負担区分>

発注者が負担（用意）するもの

区 分	内 容
事務所使用料	上下水道局執務室内に設置する事務所の使用料
光熱水費	第二庁舎内での電気料、水道料金等
通信費	上下水道局内に設置してある電話、ファックス代
郵送料	納入通知書等の郵送料
印刷製本費	専用用紙の費用、検針票ロール紙費用、コピー代
消耗品	プリンタトナー、印刷用紙、蛍光灯
事務用備品	机、イス、キャビネット、止水キャップ、止水プラグ、レジスター、検針時に使用する HHT 一式、外勤用タブレット ※必要数は、発注者と受注者で協議して決定する。
工務窓口業務用備品	スキャナー、記録用媒体等
業務用車両駐車場	駐車場 9 台分
収納手数料	料金等の口座振替手数料・コンビニ収納手数料等

受注者が負担するもの

区 分	内 容
事務用消耗品	文房具等（記録用メディアを含む）
事務用備品	水道料金調定システム、水道情報管理業務システム、下水道受益者負担金システム（e-SUITE）及び下水道台帳システムのハードウェア以外で必要とするパソコン等の O A 機器、電源タップ・延長コード、デジタルカメラ
業務用車両	業務用車両及びその維持管理費、燃料代
通信費	携帯電話及びその使用料、P C 通信費（業務報告用）
被服費	従事者の作業着等
通勤車両の駐車場	通勤車両の駐車場及び駐車料金

* 上記に記載ないものなどについては、双方協議の上決定する。

* 公用車について、渋川市は、山間地や市街地等の狭い場所が多いため、四輪駆動の軽自動車为主要車両である。

*積雪寒冷地のため、冬期は、スタッドレスタイヤを全車両に装着する。