

桐生市水道事業窓口業務包括委託

要求水準書

令和6年6月

桐生市水道局

目次

I 一般事項	1
1 目的	1
2 委託期間	1
3 業務執行場所	1
4 委託業務時間	1
5 委託業務の範囲	1
6 業務履行の対象区域	2
7 法令等の遵守	2
8 個人情報の保護	2
9 委託業務監督者の選任	2
10 総括業務責任者及び副総括業務責任者並びに業務責任者の選任	2
11 総括業務責任者及び業務責任者の役割	3
12 業務従事者等の配置と届出事項	3
13 有資格者の配置	4
14 現金取扱責任者等の任命	4
15 届出の変更	4
II 委託業務の内容	5
1 給水装置等管理関連業務	5
(1) 給水装置工事受付に係る業務	5
(2) 給水装置工事に係る現場監理業務	5
(3) 量水器に係る現地対応	6
(4) 一次側漏水及び配給水施設に係る現況確認等	6
(5) 管末等残留塩素の確認及びドレーン作業	6
(6) 受水槽の設置に係る調査及び事務	6
(7) その他各号に付随する業務で委託者が必要に応じて指示する業務	6
2 水道管路管理業務	6
(1) 水道管路計画的漏水調査業務	6
(2) 配水管等漏水修繕業務（一次側）	6
(3) 給水装置修繕業務（二次側）	7
(4) 工事材料等の検査	7
(5) その他各号に付随する業務で委託者が必要に応じて指示する業務。	7
3 水道料金等関連業務	8
(1) 受付業務	8
(2) 収納料金等の取扱い	8
(3) 給水開始（開栓）の受付及び処理	8
(4) 使用中止の受付及び処理	8
(5) 電算入力処理	8

(6) 電子計算業務.....	9
(7) 検針予定表の作成	9
(8) 定例検針業務.....	9
(9) 疑義確認.....	9
(10) 使用水量の認定	9
(11) 料金等の算定	10
(12) 算定資料の提出	10
(13) 納入通知書の送付.....	10
(14) コンビニエンスストア収納関連業務.....	10
(15) 口座振替に係るデータの作成.....	10
(16) 入金消し込み業務.....	10
(17) 重複納入等の処理.....	10
(18) 督促状等の送付	11
(19) 滞納整理	11
(20) 給水停止執行	11
(21) 料金等の分割納入.....	11
(22) 業務報告書の作成.....	11
(23) 不納欠損に伴う処理.....	12
(24) 水道メーターの入出庫管理.....	12
(25) 検定満期メーターの取替えに係る業務.....	12
(26) 貯蔵品の管理等に係る業務.....	12
(27) 水道事業会計に係る事務.....	12
4 委託業務実施計画及び日報・月報等による報告	13
5 事務引継	13
6 その他.....	13
III 業務従事者の厳守事項	13
1 身だしなみ等	13
2 身分証明書の携行	13
3 現地訪問	14
4 各システムの稼働時間	14
5 委託業務の履行.....	14
6 帳票類の取扱い.....	14
7 料金等の収納率.....	14
IV モニタリング	15
1 モニタリングの実施.....	15
2 是正計画書の作成及び提出	15
V その他.....	15
1 業務従事者の教育	15
2 業務マニュアルの作成	15

3	事故発生時の報告書の提出	15
4	事故等の処理	16
5	苦情等の対応	16
6	関連文書等の保存	16
7	安全管理	16
8	渇水時の応援業務	16
9	緊急災害時の対応	17
10	事故等の責任.....	17
11	定めのない事項	17
(別紙-1)	業務分担表	18
(別紙-2)	経費負担の区分.....	25
(別紙-3)	水道管路計画的漏水調査業務実施方法.....	26
(別紙-4)	検定満期メーター処理業務.....	28

I 一般事項

1 目的

本要求水準書は、桐生市（以下「委託者」という。）が「桐生市水道事業窓口業務包括委託」（以下「本業務」という。）を実施するにあたり、委託する業務内容、業務実施に必要な要件等を満たすべき業務水準を示すものである。

なお、本業務の委託を受けた者（以下「受託者」という。）は、本要求水準書は委託者が標準的に実施している業務内容を基本に作成したものであることを考慮した上で、更なる業務改善や効率化、お客さまサービスの向上を図るとともに、水道料金等の早期収納や収納率の向上につなげる提案を行うものとする。

2 委託期間

委託期間は、令和7年4月1日から令和12年3月31日までとする。

3 業務執行場所

- (1) 委託業務に係る業務場所は、桐生市水道局内において委託者が指定する場所で業務を執行すること。なお、委託期間における執務場所については、桐生市美原町2-5（旧昭和小学校）を予定している。
- (2) 前項に定める執務場所等の使用料については免除する。また、執務にあたり必要とする光熱費、水道料金、下水道使用料及び電話料は、委託者の負担とするが、受託者は節約に努めなければならない。
- (3) 執務場所の使用において、受託者の過失により汚損等の損害を与えた場合は、受託者の費用で直ちに修復しなければならない。
- (4) 受託者は執務に必要な人員を配置するとともに、総括業務責任者を常駐配置させるものとして、各業務には業務責任者を配置すること。
- (5) 業務執行場所においては、本委託に係る事務以外は行わないものとする。

4 委託業務時間

- (1) 委託業務時間は、平日は午前8時30分から午後5時15分までとする。
- (2) 休業日は、土曜日、日曜日、国民の祝日、年末年始（12月29日から1月3日）とする。
- (3) 業務内容により、夜間休日時間外を問わず、必要な業務については適切にかつ柔軟に対応すること。

5 委託業務の範囲

受託者が行う業務の範囲は次に掲げるとおりとする。

- (1) 「II 委託業務の内容」に示す範囲とする。
- (2) 委託者と受託者の業務分担は、【別紙－1 業務分担表】を参照すること。
- (3) 経費の負担については、【別紙－2 経費負担の区分】のとおりとする。

6 業務履行の対象区域

本業務の履行対象区域は、桐生市水道事業給水区域及び業務執行上必要な区域とする。

7 法令等の遵守

受託者は、本業務の履行にあたり、関係法令、桐生市水道事業給水条例（平成 10 年 3 月 25 日 桐生市条例第 7 号。以下「給水条例」という。）、桐生市下水道条例（平成 17 年 5 月 13 日 桐生市条例第 66 号。以下「下水道条例」という。）及びその他関係規程並びに委託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。

- (1) 個人の所有物件を破損しないよう細心の注意を払わなければならない。
- (2) 本業務の履行にあたって知り得た情報は、一切第三者に漏らしてはならない。なお、この契約が終了又は解除された後においても同様とする。
- (3) 業務完了後は、委託者の指定により保管を要するとされた資料を除き抹消、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。なお、資料の保管場所は委託者が指定し貸与するが、業務終了後は、委託者に返却しなければならない。

8 個人情報の保護

- (1) 個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）、個人情報の保護に関する法律施行令（平成 15 年政令第 507 号）及び桐生市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和 4 年 12 月 28 日 桐生市条例第 40 号）を遵守し、委託業務の履行に際して知り得た個人情報及びその他の事項を第三者に知らせ、又は不当な目的で利用してはならない。

なお、個人情報の取扱いについては、「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」のとおりとする。

- (2) 受託者は、委託業務を履行するために用いた資料及び電子計算機に入力されている情報等について、委託者の承諾を得ずに第三者に転写、複写、閲覧又は貸出等をしてはならない。

9 委託業務監督者の選任

- (1) 委託者は、第 11 項に掲げる総括業務責任者等を指揮・監督するため、委託業務監督者を選任する。
- (2) 委託業務監督者は、水道局長が職員の中から選任する。
- (3) 委託業務監督者の役割は、次の各号に掲げるものとする。
 - 1) 総括業務責任者等に対する指示及び指導並びに協議。
 - 2) 要求水準書に基づく業務モニタリング。
 - 3) その他、委託者が指示する業務の連絡調整。

10 総括業務責任者及び副総括業務責任者並びに業務責任者の選任

- (1) 受託者は、総括業務責任者 1 名を選任し、あらかじめ書面により委託者に届け出なければならない。なお、総括業務責任者は、業務責任者を兼ねることができる。
- (2) 総括業務責任者は、委託業務を総括する履行責任者であり、原則、桐生市水道局内において

委託者が指定する場所に常駐し業務従事者等を管理・監督しなければならない。

- (3) 総括業務責任者は、過去 10 年以内に水道事業体において、給水戸数 3 万戸以上の受託実績のある事業者で 3 年以上の水道料金徴収等業務経験を有する者を配置すること。
- (4) 受託者は、「Ⅱ 委託業務の内容」に示す業務範囲を安定履行するため、業務責任者を各業務に選任し、書面により委託者へ届出なければならない。
 - 1) 給水装置等管理関連業務
 - 2) 水道管路管理業務
 - 3) 水道料金等関連業務
- (5) 業務責任者は、該当する委託業務に従事し 3 年以上の実務経験を有するものを配置するものとする。
- (6) 総括業務責任者及び業務責任者は業務従事者を指揮・監督するとともに、委託者との連絡を密にし、適正な業務の履行に努めなければならない。
- (7) 総括業務責任者が不在になる場合は、事前に委託者の承認を受け、業務責任者の内から副総括業務責任者を選任し委託者へ届け出るものとする。この場合、副総括業務責任者は、総括業務責任者を代行するものとする。
- (8) 総括業務責任者及び業務責任者が長期不在になる状況が生じた場合は、新たな責任者を選任し書面により委託者に届け出るものとする。

1 1 総括業務責任者及び業務責任者の役割

- (1) 総括業務責任者及び業務責任者は、要求水準書に定められた事項を処理及び履行するため、委託業務を管理・監督しなければならない。
- (2) 総括業務責任者及び業務責任者は、業務従事者及び検針員への委託業務に必要な知識の取得及び技術の向上並びに労働災害発生の防止に向けた安全衛生に関わる研修を行わなければならない。

1 2 業務従事者等の配置と届出事項

- (1) 受託者は、業務委託を安定履行するために必要な業務従事者を配置すること。
- (2) 業務の品質を担保するため、受託者は常時雇用関係のある者を配置すること。
- (3) 受託者は、業務の履行にあたり、「業務従事者配置（変更）届」を委託者へ提出しなければならない。
- (4) 受託者は、桐生市水道事業業務委託規程（平成 16 年 4 月 1 日 桐生市水道局管理規程第 1 号。以下「業務委託規程」という。）に基づき、身分証明書発行願い及び受託業務従事者名簿を委託者へ提出し、身分証明書の交付を受けるものとする。
- (5) 業務責任者が不在になる場合は、事前に委託者の承認を受けるものとし、業務が円滑に処理できるよう、不在になる都度、業務従事者の内から代理業務責任者を選任し配置するとともに委託者へ届け出るものとする。

1 3 有資格者の配置

- (1) 給水装置等管理関連業務に携わる従事者の内から1名以上の給水装置工事主任技術者の資格を有する者を配置し委託者へ届け出るものとする。
- (2) 水道管路管理業務のうち水道管路漏水調査業務に従事する技術者は、次の条件を満たす者を配置し委託者へ届け出るものとする。
 - ① 調査主任技師は、調査機器による漏水調査の技術を熟知し、漏水調査実務経験5年以上の者。
 - ② 調査技師は、漏水調査の技術を熟知し、漏水調査実務経験2年以上の者。
 - ③ 調査技師補は、調査技師等の指示の基に漏水調査実務に携わる実務経験2年未満の者。
- (3) 水道管路管理業務のうち配水管等漏水修繕業務を担当する企業等においては、建設業法に基づく主任技術者として、管工事施工管理技士2級以上の有資格者を配置し委託者へ届け出るものとする。
- (4) 水道管路管理業務のうち給水装置修繕業務を担当する企業等においては、建設業法に基づく主任技術者として、給水装置工事主任技術者の有資格者を配置し委託者へ届け出るものとする。
- (5) 水道料金等関連業務を担当する企業においては、過去10年以内に水道事業体において、給水戸数3万戸以上の日本国内の水道事業体において、過去10年以内に次の1)の要件を満たすとともに、2)の要件を満たすものを配置し委託者へ届け出るものとする。
 - 1) 水道料金関係業務を3年以上履行した実績を有する者であること。
 - 2) 給水装置工事主任技術者。

1 4 現金取扱責任者等の任命

公金を適切に管理するために、次の事項を定め業務を実施すること。

- (1) 水道料金等関連業務責任者を現金取扱責任者に任命し、公金の適切管理に努めるとともに、委託者へ届け出ること。
- (2) 公金を取り扱う業務従事者については、全員を現金取扱者に任命し委託者へ届け出ること。ただし、検針員は除く。

1 5 届出の変更

受託者は、次の届出に変更が生じた場合は、速やかに委託者に届け出なければならない。

- (1) 受託者の名称、所在地、代表者、電話番号等
- (2) 総括業務責任者
- (3) 各業務責任者
- (4) 給水装置工事主任技術者
- (5) 業務従事者及び検針員
- (6) 現金取扱責任者及び現金取扱者

II 委託業務の内容

1 給水装置等管理関連業務

(1) 給水装置工事受付に係る業務

- 1) 来庁者への窓口対応及び電話対応
 - ア) 給水装置工事に係る相談
 - イ) 漏水等の修繕工事に係る工事事業者の案内
- 2) 所有者変更の審査及び事務処理
 - ア) 記載事項・押印の確認
 - イ) 添付書類の確認
- 3) 建築確認申請書の審査
- 4) 給配水管網図及び宅地内竣工図の案内
 - ア) 複写手数料の案内及び事務処理
 - イ) 給配水管図面等閲覧申請の案内
- 5) 加入金・手数料等の案内
 - ア) 加入金、給水申込審査手数料及び工事検査手数料の案内
 - イ) 加入金・各手数料等に係る事務処理
- 6) 給水装置工事に係る事前協議
- 7) 給水装置工事に係る各種申請の受付及び審査
 - ア) 記載事項・押印の確認
 - イ) 添付書類の確認
- 8) 道路占用及び掘削等の申請に係る事務
- 9) 給水装置工事施工票の審査及び事務処理
- 10) 量水器交付に係る事務
 - ア) メーターの交付
 - イ) 返却メーターの受理
- 11) 一次側漏水修繕に係る連絡調整
- 12) 台帳管理及び管網データの入力
- 13) その他情報の案内

(2) 給水装置工事に係る現場監理業務

- 1) 分水工事の立会い
- 2) 給水装置等の法令適合確認
- 3) 給水装置工事竣工検査
- 4) 無断工事調査及び工事申請書提出に係る指導

給水装置工事申請書未提出で施工されている案件に対する現地調査等を行い、未提出で施工と判断した場合は、指定給水装置事業者等に工事申請書の提出等について指導を行うとともに、委託者に報告する。

- 5) その他給水装置工事に係る現況確認

(3) 量水器に係る現地対応

- 1) 使用開始及び新設給水装置工事完了に伴うメーター取り付け
- 2) メーター不動等に伴う不具合メーターの交換
- 3) 長期間停水及び給水装置廃止等に伴うメーター撤去

(4) 一次側漏水及び給配水施設に係る現況確認等

(5) 管末等残留塩素の確認及びドレーン作業

(6) 受水槽の設置に係る調査及び事務

(7) その他各号に付随する業務で委託者が必要に応じて指示する業務

2 水道管路管理業務

(1) 水道管路計画的漏水調査業務

詳細については、【別紙－3 水道管路計画的漏水調査業務実施方法】を参照すること。

1) 公道漏水修繕における道路管理者等の関係機関への連絡及び調整

2) 水道管路漏水に係る問合せ対応

3) 給水装置工事事業者との連絡調整

4) 水質調査等に係る補助業務

5) 水道管路漏水調査業務に従事する技術者は、次の条件を満たすものとする。

ア 調査主任技師は、調査機器による漏水調査の技術を熟知し、漏水調査実務経験5年以上の者。

イ 調査技師は、漏水調査の技術を熟知し、漏水調査実務経験2年以上の者。

ウ 調査技師補は、調査技師等の指示の基に漏水調査実務に携わる実務経験2年未満の者。

(2) 配水管等漏水修繕業務（一次側）

1) 桐生市内全域の上水道施設（管路等）の漏水修繕業務

上水道施設の事故及び修繕工事に際し、給水能力の回復や安全確保のため、その復旧工事を迅速に行う体制を確保するものとする。

なお、12月31日と1月1日はニューイヤー駅伝に備え、緊急体制を強化し対応すること。

2) 業務時間

年間を通して24時間体制とし、依頼があった場合は、直ちに出勤できる体制を整えて待機するものとする。

3) 業務範囲

ア 配水管・給水管等の破裂及び漏水等に伴う修繕工事

イ 仕切弁・筐、止水栓・筐、消火栓・室等の修繕工事

ウ その他委託者が必要と認める修繕工事

エ 上記ア～ウに伴う舗装復旧及び本舗装が完了するまでの維持管理

オ 上記ア～ウに伴う制水弁操作業務の補助及びドレーン作業等

カ 上記ア～エに伴う利害関係者への広報等

キ 上記ア～エに伴う関係部署への提出書類を含めた連絡調整

ク 上記ア～エに伴う修繕報告書の提出

ケ 修繕費積算及び精算等に係る業務

なお、年度末に本舗装等が集中しないよう平準化を図るための管理を行うこと。

4) 対象区分

メーター器をもって区分し、道路内（公私道を含む）から宅地内メーター器までの破裂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。

5) 修繕報告書の提出

修繕工事完了後、原則30日以内に修繕報告書を提出すること。

6) 費用負担

道路内（私道含む）からメーター器まで（一次側）の修繕費用は水道局負担とし、メーター器以降（二次側）は給水装置所有者又は水道使用者の負担とする。

7) 修繕費

1件あたりの修繕費が50万円（税込み）未満、かつ年間の修繕費が6,600万円（税込み）の範囲内で、委託者に確認のうえ、修繕を実施すること。

ただし、1件あたりの修繕費が50万円（税込み）以上、若しくは年間の修繕費が6,600万円（税込み）を超える場合は、緊急処理を実施した後に、その費用を含めた対応方法等に係る件については委託者と書面により協議を行うこと。

8) 水道管路修繕業務に従事する技術者は、次の条件を満たすものとする。

主任技術者については、管工事施工管理技士2級以上の有資格者とする。

(3) 給水装置修繕業務（二次側）

1) 桐生市内全域における給水装置の漏水破裂事故等に際し、その復旧工事を迅速に行う体制を確保するものとする。

2) 修繕に関する事項は前項(2)3)から6)の記載内容を基本として修繕を実施することとするが、一次側、二次側に係わらず、宅地内の修繕については、給水装置所有者又は水道使用者の承諾のもとで修繕を行うこととする。

3) 給水装置修繕業務に従事する技術者は、次の条件を満たすものとする。

主任技術者については、給水装置工事主任技術者の有資格者とする。

(4) 工事材料等の検査

発注伝票による納入品目及び個数の確認を行うこと。

(5) 委託者発注工事及び配水区域変更等に伴う制水弁操作作業の補助及びドレーン作業

(6) その他各号に付随する業務で委託者が必要に応じて指示する業務。

3 水道料金等関連業務

(1) 受付業務

- 1) 給水開始（開栓）及び中止（閉栓）に関すること。
- 2) 水道使用者及び支払方法並びに送付先等の変更に関すること。
- 3) 水道料金等の支払いの相談及び誓約書に関すること。
- 4) 検針及び水道料金等の問合せに関すること。
- 5) 検定満期メーターの取替えに関すること。
- 6) 水道料金等の減免に関すること。
- 7) 口座振替依頼書に関すること。
- 8) 納付済証明書等に関すること。
- 9) その他、受付業務に関する附帯業務。

(2) 収納料金等の取扱い

- 1) 水道料金等の収納及び領収書の交付を行うものとする。
なお、領収書に押印する領収日付印は、業務委託規程第6条（様式第2号）に基づくものとする。
- 2) 受託者は、収納した料金等を、速やかに払込書により委託者の出納取扱金融機関へ納入しなければならない。ただし、やむを得ない事情があるときには、翌営業日に引き継ぐことができる。
- 3) 受託者は、料金等を収納したときは、「料金等取扱報告書」により、速やかに委託者に報告するものとする。
- 4) 受託者は、毎月収納した料金等を「料金等収納報告書」により、月末から3営業日以内に委託者に報告するものとする。

(3) 給水開始（開栓）の受付及び処理

受託者は、水道の使用開始届を受けたときは、水道使用者が希望する使用開始日に使用が可能な状態にするものとする。

(4) 使用中止の受付及び処理

- 1) 受託者は、水道の使用中止届を受けたときは、中止指針を確認し、水道使用者に対し精算分の料金等を請求するものとする。
- 2) 現地精算の場合は、水道使用者の指定した日時に使用場所に赴き、料金等を精算するものとする。
- 3) 中止に伴い随時に算定した中止日までの料金等は、(1 2) に掲げる料金算定資料とともに委託者へ提出するものとする。

(5) 電算入力処理

- 1) 受託者は、(1) の受付業務で定めた届出を受理したときは、1) に掲げる使用開始届及び2)、5) から7) に掲げる届出については速やかに、1) に掲げる使用中止届については、現地処理後、それぞれ電算入力処理を行わなければならない。
- 2) 給水装置の新設・改造・撤去、臨時給水、停水、メーター交換及び所有者変更届等について入力処理を行うものとする。

(6) 電子計算業務

- 1) 電算システムの運用スケジュールの管理をする。
 - ア) 運用スケジュールの作成及び委託者への提出を行う。
 - イ) 運用スケジュールに沿って日次、月次及び年次等の処理を行う。
 - ウ) 日次、月次及び年次の集計表等の作成を行う。
- 2) 電算システムに記録されたデータの管理
 - ア) システムデータ等の管理を行う。
 - イ) 帳票の保管及び管理を行う。
- 3) 口座振替依頼書及び封筒等の在庫管理を行い、市に報告するとともに、在庫不足が生じる前に市に発注を依頼する。
- 4) セキュリティ管理及び危機管理を行う。
- 5) その他、電算業務に関する附帯業務を行う。

(7) 検針予定表の作成

- 1) 定例検針の実施に際しては、検針予定表を作成し事前に委託者へ提出して、承認を得るものとする。
- 2) 検針予定表は、毎月1日から15日までの間に検針が終了するよう検針員毎にその検針対象件数を配分して作成すること。

(8) 定例検針業務

- 1) 全給水区域を奇数月検針区域と偶数月検針区域とに分け、交互に実施する。
- 2) 定例検針は、検針期間1日から15日までの間において、前回検針日の前後3日を超えない範囲で行うものとする。ただし、特別な事情（災害や荒天等）がある場合にはこの限りではない。なお、特別な事情については委託者と協議の上、決定するものとする。
- 3) 定例検針は、ハンディターミナルを用いて実施し、正確な指針の読み取り及びハンディターミナルへの確実な入力に努めなければならない。
- 4) 検針結果は、「水道・下水道使用料等のお知らせ」により水道使用者に通知するものとする。
- 5) 定例検針に際して、その検針区域に閉栓中及び停水中のメーターが含まれているときは、そのメーターについても検針し、指針の確認を行うものとする。

(9) 疑義確認

- 1) 検針中又は検針後において使用水量に著しい増減を発見した場合は、原因を調査し、その調査結果に基づき処理しなければならない。
- 2) 閉栓中及び停水中のメーターを点検した場合において、メーターの指針が進んでいることを認めるときは、その原因を調査し、調査結果に基づき処理しなければならない。なお、停水中のメーターについては、調査結果を委託者に報告し、その指示を受けて処理しなければならない。

(10) 使用水量の認定

- 1) 使用水量の認定を必要とするときは、受託者は委託者に報告をし、委託者が給水条例第29条の規定に基づき水量を認定した上で、受託者が処理するものとする。また、メーターに疑義不信がある場合は、速やかに委託者に報告し、その指示を受けて処理しなければならない。

2) 受託者は、委託者が戸別検針契約を締結した建物の検針が終了したときは、親メーターの水量と子メーターの合計水量を比較し、別に定める方法により処理しなければならない。

(1 1) 料金等の算定

受託者は、定例検針実施後、使用水量を確定したときは、給水条例及び下水道条例の規定に基づき料金等を算定するものとする。

(1 2) 算定資料の提出

受託者は、料金等を算定したときは、調定明細表を作成のほか、水道使用者別に料金等の算定状況を明確にし、付属資料を添えて、速やかに委託者に提出するものとする。

(1 3) 納入通知書の送付

1) 受託者は、定例検針に係る納入通知書を作成したときは、その都度送付者のリストを作成し、事前に委託者に報告するとともに、当該納入期限の20日前までに水道使用者に到達するよう送付するものとする。

2) 宛先不明等により郵便局から戻された納入通知書については、宛先住所、住宅名部屋番号、使用者名等の確認及び調査を行い、再発行し発送又は現地への投函を行う。

(1 4) コンビニエンスストア収納関連業務

速報及び確報データに基づき電算システムへの収納仮消込処理を行う。

(1 5) 口座振替に係るデータの作成

(6) 電子計算業務 1) ア) において作成した運用スケジュールに基づき、口座振替データを作成し委託者に提出するものとする。

1) 定例の口座振替日は、5日(休日の場合は翌営業日)とする。

2) 電算システム運用スケジュールに沿って、各金融機関と口座振替データの交換を委託者とともに行う。

3) 口座振替済データに基づき電算システムへの収納仮消込処理を行う。

4) 口座振替済みの水道使用者には、次回検針時の「水道・下水道使用料等のお知らせ」に前回分「水道料金・下水道使用料領収書(口座振替分)」を印字して通知するものとする。

5) 定例振替日が預金不足の水道使用者へは、再振替のお知らせを送付し再振替を行う。

ただし、再振替は1回のみとする。再振替後、希望する水道使用者には「水道料金等振替済のお知らせ」を送付する。

また、預金不足以外の事由で振替不能の水道使用者へは、納入通知書を送付する。

(1 6) 入金消し込み業務

1) 受託者は、業務処理スケジュールに基づき料金等の入金消し込み処理を行い、収納日ごとの消し込み結果集計表等の帳票を、特別の事由がある場合を除き、消し込み処理日の正午までに、委託者に提出するものとする。

2) 受託者は、収納日ごとに実施した一月分の入金消し込み状況を月計表等の帳票により、速やかに委託者に報告するものとする。

(1 7) 重複納入等の処理

1) 受託者は、料金等が重複して納入された場合又は賦課誤り及び漏水等により調定を減じた料金等が、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、直ちに重複納入

等に係る水道使用者（以下「重複等納入者」という。）と連絡を取り、還付方法を確認のうえ還付伺書を作成し、委託者に提出するものとする。

ただし、重複等納入者において料金等の未納がある場合には、充当伺書を作成し、委託者に提出するものとする。

2) 受託者は、前項の場合において、重複等納入者のリストを作成し、還付及び充当の手続きが完了に至る状況を常に明らかにしておかなければならない。

(18) 督促状等の送付

- 1) 受託者は、料金等を納入期限内に納入しない者（以下「滞納者」という。）があるときは、その使用者に対して督促状を送付し、納入を促すものとする。
- 2) 督促状を送付してもなお納入しない滞納者に対しては、催告書を送付するものとする。
- 3) 前各項の督促状及び催告書を送付するときは、その都度送付リストを作成し、事前に委託者に報告するものとする。

(19) 滞納整理

- 1) 受託者は、毎月料金等の未納者一覧表を打ち出し、この料金等の早期収納に努めなければならない。
- 2) 業務委託契約日以降における滞納整理業務については、委託者の指示した滞納整理分から履行するものとする。

(20) 給水停止執行

- 1) 受託者は、停水対象者の一覧表及びその他関係書類を作成し、委託者に提出するものとする。
- 2) 受託者は、委託者が指示する停水業務を実施するものとする。
- 3) 受託者は、停水した者からその停水に係る料金等の納入があったときは、停水を解除し、給水を再開するものとする。
- 4) 受託者は、委託者が停水を一時猶予した滞納者が、当該支払い約束期日までに料金等が納入されなかったときは、その経緯を記して委託者に報告するとともに、委託者の指示に従うものとする。

(21) 料金等の分割納入

- 1) 受託者は、滞納者からその納入すべき料金等を分割して納入したい旨の申し出を受けたときは、速やかに委託者に報告し、委託者が分割納入の許可をした場合には、滞納者より納入期限、納入金額等の内容を記した誓約書の提出を求めるものとする。
- 2) 受託者は、分割納入に係る料金等が納入期日までに完納されるよう、その滞納者に対して適宜督促、催告を行うものとする。
- 3) 受託者は、納入期日を過ぎたにもかかわらず分割納入に係る料金等が納入されなかったときは、その経緯を記して委託者に報告するとともに、委託者の指示に従うものとする。

(22) 業務報告書の作成

受託者は、月末締めに合わせて、次の各号に掲げる帳票を作成し、速やかに委託者に提出しなければならない。

- 1) 調定集計表
- 2) 収入月計表

3) その他

(23) 不納欠損に伴う処理

- 1) 受託者は、委託者が年度末日において料金等の不納欠損を行うときは、未収金情報により、不納欠損明細書を作成するものとする。
- 2) 前項により作成した不納欠損明細書は、出力後速やかに委託者に提出するものとする。
- 3) 受託者は、委託者の指示により、当該不納欠損情報を電算システム上より削除するものとする。

(24) 水道メーターの入出庫管理

- 1) 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) 受託者は、返納された水道メーターについて、委託者が個数の確認をした後、受託者による伝票記載の指針数値とメーター数値を照合してから倉庫へ入庫する。
- 3) 委託者は、前2項に定めたものの他、水道メーターの入出庫管理について、受託者に対し適宜指示を出すものとする。

(25) 検定満期メーターの取替えに係る業務

- 1) 受託者は、検定満期（以下「検満」という。）を迎える水道メーター（以下、「検満メーター」という。）の取替えに関するデータの作成及び検満事前通知書等の資料作成、その他必要な業務を行うものとする。
- 2) 毎月1日から15日までの間に行われる検針業務の支障にならないスケジュールで実施すること。
- 3) 日程については、委託者と協議の上で決定し、検満取替日程表を委託者へ提出する。
- 4) 取替えに係る新・旧メーター情報は、直近の検針データに反映されるよう処理すること。
- 5) 逆取付けやニップル漏水等の事象を発生させないこと。

業務の詳細については、別紙ー4「検定満期メーター処理業務」を参照すること。

(26) 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、貯蔵品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。

(27) 水道事業会計に係る事務

受託者は、水道事業会計に係る業務として、次の各号に掲げる業務を行うものとする。

- 1) 収入日計に関する業務。
- 2) 収入、支出伝票の審査及び支払決定に関する業務。
- 3) 期中経理に関する業務。
- 4) 資金予算表の作成に関する業務。
- 5) 金融機関検査に関する業務。
- 6) 収入、支出等伝票の作成に関する業務。
- 7) 口座振込、納付書払等、支払い手続きに関する業務。
- 8) 消費税申告に関する業務。
- 9) 未収金の確認に関する業務。

- 1 0) 決算及び予算の帳票作成に関する業務。
- 1 1) その他会計に付随する業務で委託者が必要に応じて指示する業務。

4 委託業務実施計画及び日報・月報等による報告

- (1) 受託者は、委託業務を履行するにあたり、業務実施概要及び実施工程等を記した委託業務実施計画書を毎年度作成し、委託者の承認を受けること。
- (2) 委託業務実施計画書については、委託業務の目的が達成できるよう本要求水準書に記載のない関連事項についても想定し、綿密に作成すること。
- (3) 受託者は、委託者の指示により日報・月報等において受託業務の履行内容等について、委託者が指定する期日までに報告しなければならない。なお受託者は、月報報告書を基に、少なくとも4半期ごとに業務報告会を開催するものとする。
- (4) 受託者は、処理できない事項が発生したときは、速やかに委託者に連絡し、その指示を受けて対応するとともに、業務処理報告書を提出しなければならない。
- (5) 委託者は、必要に応じ、受託者に業務処理報告書の提出を求めることができる。

5 事務引継

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、従事者への個人情報漏洩防止及び労働災害発生防止に向けた安全衛生に関わる研修を完了させ、業務開始に支障をきたさない体制を整えるものとする。

引継ぎは受託者の費用負担により行うものとする。また、委託業務実施計画書に記載された業務委託着手時に予定している人員を実際に配置した上で実施するものとし、引継開始時に業務従事者の名簿（業務経歴記載を含む）、緊急時の体制表（連絡網を含む）を提出するものとする。

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委託者（委託者が指名するものを含む）に引き継がなければならない。

6 その他

上記のほか、付随する業務の内容については、必要に応じ委託者と受託者が協議の上、定めるものとする。

III 業務従事者の厳守事項

1 身だしなみ等

業務に従事するときは常に名札を着用し、身だしなみ及び言動に注意し、水道使用者等に誤解を招くことのないようにしなければならないものとする。

2 身分証明書の携行

水道使用者等を訪問する際は、委託者が交付した身分証明書を常に携行し、水道使用者等から身分証明書の提示を求められたときは、速やかに提示しなければならないものとする。

3 現地訪問

- (1) 現地訪問は、原則として委託業務時間内に行うものとする。ただし、時間指定があったとき、又は至急の依頼があったものについては、営業時間外の時間であっても柔軟に対応しなければならない。
- (2) 現地訪問は、訪問目的を告げ、必要な範囲以外に立ち入ってはならない。

4 各システムの稼働時間

各システムの稼働時間は、「I 一般事項. 4 委託業務時間」と同様とする。ただし、業務の状況により上記委託業務時間外で各システムを使用する必要があるときは、委託者の判断により稼働できるものとする。

5 委託業務の履行

- (1) 委託業務を履行するための業務従事者の人数は、業務責任者を含む業務に支障のない人数とする。
- (2) 業務履行にあたっては、委託者が承認した被服及び名札を着用するものとする。
- (3) 業務従事中は業務に専念し、委託業務以外の行為等をしてはならない。
- (4) 委託業務の履行中は態度及び言葉使いに十分注意し、水道使用者等の誤解を招くような言動をしてはならない。

6 帳票類の取扱い

- (1) 水道料金等に関する帳票類は、破損又は亡失し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。
- (2) 委託者から貸与された各システム端末、ハンディターミナル及び関連機器等は、破損及び亡失しないように十分注意して取り扱わなければならない。
- (3) 前各項記載の帳票類又は機器等について、汚損、破損、盗難又は亡失が発生したときは、速やかに委託者に届け出し、委託者の指示により、受託者は修復その他の処理をしなければならない。

7 料金等の収納率

- (1) 受託者は、滞納者に対し納入期限内の納入を指導する等、未収金の回収を図り、契約期間内において、前年度の水道料金調定額を、翌年度7月31日までに99.7%以上、9月30日までに99.8%以上の収納率を確保するよう最大限の努力を行うものとする。

なお、この場合の収納率とは、当該年度の収納額を同年度の調定額で除した値をいい、「調定額」とは、企業会計上の数値とは異なり、年度末未収金から不納欠損額を差し引いた額をいう。

- (2) 前項の設定収納率を下回った場合には、その原因等を文書にて委託者に報告するとともに、収納方法の見直しや人員体制を含め対策を策定し、委託者の承認を得て実施した上で設定収納率の達成を目指すものとし、6カ月以内にこれが達成できない場合は、手段、手法、応分の負

担等、委託者の指示に従うものとする。

IV モニタリング

1 モニタリングの実施

委託者は、受託者に対して、本業務の履行状況を確認及び把握するため、随時モニタリングを実施する。モニタリングの内容、方法、頻度については、受託者による委託業務実施計画書等を参考に委託者が決定するもので、受託者は当該モニタリングに協力しなければならない。また、受託者は、委託者からモニタリングに必要な帳票、書類等の関係書類の請求があったときは、速やかに提出するものとする。

なお、詳細については、業務委託契約書別紙4（モニタリング実施要領）を参照すること。

2 是正計画書の作成及び提出

委託者は、業務報告書又は随時の確認の結果、受託者が履行した業務に対し、要求水準の未達事項等が確認された場合、受託者にその内容を通知する。受託者は、当該通知を受けた場合は、是正計画書を作成し、委託者に提出してその承認を得なければならない。

受託者は、委託者から承認された是正計画書に基づき、速やかに是正措置等を実施しなければならない。

また、受託者は、委託者からモニタリングに必要な帳票、書類等の関係書類の請求があったときは、速やかに提出するものとする。

なお、詳細については、業務委託契約書別紙4（モニタリング実施要領）を参照すること。

V その他

1 業務従事者の教育

(1) 受託者はその責務、業務の処理手順、情報の管理、法令等の遵守、接遇その他委託業務に従事するにあたって必要な事項に関する研修等を適宜実施し、常に業務従事者の能力向上に努めなければならない。特に、資格等の取得には積極的に努めるものとする。

(2) 受託者は、業務従事者が交代等するときは、業務内容の引継ぎを行わせ、円滑に委託業務を履行できるようにしなければならない。

2 業務マニュアルの作成

(1) 受託者は、委託業務の具体的処理手順を記載したマニュアルを作成し、その処理内容について委託者の承認を受け、業務従事者に周知するものとする。

(2) 受託者は、前号のマニュアルを委託者に提出しなければならない。なお、当該マニュアルの著作権は委託者に帰属するものとする。また、受託者は、委託者及び委託者から正当に権利を取得した第三者に対し、当該マニュアルに係る著作権人格権を行使しないものとする。

3 事故発生時の報告書の提出

受託者は、次の各号に該当する事故等が発生したときは、速やかに委託者に報告書を提出しな

なければならない。

- (1) 身分証明書の紛失等
- (2) 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等
- (3) 領収書及び領収日付印の紛失等
- (4) 収納した水道料金等の紛失、盗難等
- (5) その他、委託者が必要と定めたもの

4 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、委託者と受託者が協議の上で、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) 受託者の責に帰すべき事由により委託者又は第三者に損害を与えた場合は、受託者はその責務及び債務の範囲内において損害を賠償しなければならないものとする。

5 苦情等の対応

業務の履行にあたっての問合せや苦情については、誠意をもって解決にあたり、必要に応じてその内容を速やかに委託者に報告するものとする。

6 関連文書等の保存

受託者は、委託者が指定する場所において指定する期日まで関連文書（電子データ含む。）を保存するものとする。

7 安全管理

- (1) 受託者は、常に安全管理に必要な措置を講じ労働災害発生等の防止に努めなければならない。
- (2) 受託者は、業務中の万一の事故に備え、緊急時における連絡先、人員招集等必要な体制を整備するものとする。

8 渇水時の応援業務

- (1) 渇水時において、市民生活を確保するため、委託者の要請に基づき受託者は節水対策の応援業務を行うものとする。
- (2) 委託者は、受託者に次の各事項の詳細を明らかにし、書面により応援要請するものとする。
 - 1) 渇水の状況
 - 2) 応援業務内容
 - 3) 必要人数
 - 4) 応援場所
 - 5) 応援の時間
 - 6) その他必要な事項

- (3) 受託者は、前項により応援要請を受けたときは、速やかに応援業務を行うための体制を整え、必要な人員、車両等を出動させ、委託者が行う節水対策業務に協力するものとする。
- (4) 受託者が行う応援業務は、主として次のとおりとする。
 - 1) 節水等広報活動
 - 2) 節水等チラシの各戸配布
 - 3) その他委託者が要請する業務
- (5) 受託者は、委託者より要請された応援業務が終了したときは、その旨を書面により委託者に報告するものとする。
- (6) 受託者が行った応援業務に要した費用は、委託者が負担するものとする。なお、この費用の負担は、委託者の応援要請により、受託者が委託業務時間以外の時間帯に応援業務を行った場合に限るものとする。
- (7) 前号に規定する費用は、委託者と受託者が協議の上で決定した金額とする。
- (8) 委託者は、受託者から前号に基づく費用の請求があったときは、その費用を速やかに支払うものとする。

9 緊急災害時の対応

- (1) 受託者は、業務委託契約締結後において、委託者と「災害時等における応援業務に関する協定書」を締結し、委託者の要請に基づき応援協力するものとする。また、締結済みの場合においても同様に扱うものとする。

なお、応援協力に要した費用は、前項を準用し処理をするものとする。
- (2) 災害及び事故等が発生した場合は、人命の安全確保を優先し、適切な措置を講じるとともに委託者に連絡し、二次災害の防止に努めるものとする。なお、措置後速やかにその経緯を委託者に報告するものとする。

10 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、委託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、委託者と受託者が協議の上で、対応するものとする。

11 定めのない事項

本要求水準書に定めのない事項については、委託者と受託者が協議の上で、定めるものとする。

(別紙－１) 業務分担表

No.	業 務 内 容	業務分担		
		委託者	受託者	再委託
1	給水装置等管理関連業務			
(1)	給水装置工事受付に係る業務			
	・来庁者への窓口対応及び電話対応		○	
	・所有者変更の審査及び事務処理		○	
	・建築確認申請書の審査		○	
	・給配水管網図及び宅地内竣工図の案内		○	
	・加入金、手数料等の案内		○	
	・給水装置工事に係る事前協議		○	
	・給水装置工事に係る各種申請の受付及び審査		○	
	・道路占用及び掘削等の申請に係る事務		○	
	・給水装置工事施工票の審査及び事務処理		○	
	・量水器交付に係る事務		○	
	・一次側漏水修繕に係る連絡調整		○	
	・台帳管理及び管網データの入力		○	
	・その他情報の案内		○	
	・各種審査後の承認	○		
(2)	給水装置工事に係る現場監理業務			
	・分水工事の立会い		○	
	・給水装置等の法令適合確認		○	
	・給水装置工事竣工検査		○	
	・給水装置工事竣工検査後の承認	○		
	・無断工事調査及び工事申請書提出に係る指導	○	○	
	・その他給水装置工事に係る現況確認		○	
(3)	量水器に係る現地対応			
	・メーターの購入	○		
	・使用開始及び新設給水装置工事完了に伴うメーター取り付け		○	
	・メーター不働等に伴う不具合メーターの交換		○	
	・長期間停水及び給水装置廃止等に伴うメーター撤去		○	
(4)	・一次側漏水、その他給水装置工事に係る現況確認等		○	
(5)	・管末等残留塩素の確認及びドレーン作業		○	
(6)	・受水槽の設置に係る調査及び事務		○	
(7)	その他各号に付随する業務で委託者が必要に応じて指示する業務		○	

No.	業 務 内 容	業務分担		
		委託者	受託者	再委託
2	水道管路管理業務			
(1)	水道管路計画的漏水調査業務			
	・公道漏水修繕における道路管理者等の関係機関への連絡及び調整		○	○
	・水道管路漏水に係る問合せ対応		○	○
	・給水装置工事事業者との連絡調整		○	○
	・水質調査等に係る補助業務		○	○
(2)	配水管等漏水修繕業務			
	・配水管、給水管等の破裂及び漏水に伴う修繕工事		○	○
	・仕切弁・篋、止水栓・篋、消火栓・室等の修繕工事		○	○
	・その他委託者が必要と認める修繕工事		○	○
	・上記修繕工事に伴う舗装復旧工事		○	○
	・上記工事の本舗装が完了するまでの維持管理		○	○
	・上記工事に伴う制水弁等の操作及びドレーン作業	○	○	○
	・上記工事に伴う利害関係者への広報等		○	○
	・上記工事に伴う関係部署への提出書類を含めた連絡調整		○	○
	・上記工事に伴う修繕報告書の提出		○	○
	・上記工事の修繕工事費積算及び清算		○	○
	・毀損等の修繕に係る修繕費用の負担説明		○	○
(3)	・給水装置修繕業務			
	・一次側、二次側に係わらず、宅地内修繕における給水装置所有者又は使用者への説明及び承諾のもとでの修繕		○	○
(4)	工事材料等の検査			
	・材料の購入	○		
	・納入品目及び個数の確認		○	○
(5)	委託者発注工事及び配水区域変更等に伴う制水弁操作及びドレーン作業等	○	○	○
(6)	その他各号に付随する業務で委託者が必要に応じて指示する業務		○	○

No.	業 務 内 容	業務分担		
		委託者	受託者	再委託
3	水道料金等関連業務			
(1)	受付業務			
	・給水開始及び中止に関すること		○	
	・水道使用者及び支払方法並びに送付先等の変更に 関すること		○	
	・水道料金等の支払いの相談及び誓約書に関すること		○	
	・検針及び水道料金等の問合せに関すること		○	
	・検定満期メーターの取替えに関すること		○	
	・水道料金等の減免に関すること		○	
	・口座振替依頼書に関すること		○	
	・納付済証明書等に関すること		○	
	・その他受付業務に関する附帯業務		○	
(2)	収納料金等の取扱い			
	・水道料金等の収納及び領収書の交付		○	
	・収納した料金等の出納取扱金融機関への納入		○	
	・料金等を収納した際の「料金等取扱報告書」による委託 者への報告		○	
	・毎月収納した料金等の「料金等収納報告書」による委託 者への報告		○	
(3)	給水開始の受付及び処理			
	・使用開始日に合わせた現地開栓業務		○	
(4)	使用中止の受付及び処理			
	・中止指針の確認及び精算分料金等の請求		○	
	・現地精算に伴う料金等の徴収		○	
	・中止精算に伴う随時に算定した料金等は、料金算定資料 とともに委託者へ提出		○	
	・料金調定の最終決定	○		
(5)	電算入力処理			
	・給水開始及び中止に係る入力		○	
	・使用者及び支払方法並びに送付先等の変更に係る入力		○	
	・検定満期メーターの取替えに係る入力		○	
	・口座振替依頼書に係る新規、変更、解約に係る入力		○	
	・水道料金等の減免に係る入力		○	
	・給水装置の新設、改造、撤去、臨時給水、メーター交換 及び所有者変更等に係る入力		○	
(6)	電子計算業務			
	・運用スケジュールの作成及び委託者への提出		○	
	・運用スケジュールに沿った日次、月次及び年次等の処理		○	
	・日次、月次及び年次の集計表等の作成		○	
	・電算システムに記録されたデータの管理		○	
	・帳票の保管及び管理		○	
	・口座振替依頼書等の在庫管理及び委託者への報告		○	
	・電算帳票の発注	○		
	・セキュリティ管理及び危機管理		○	
	・その他電算業務に関する附帯業務		○	

No.	業 務 内 容	業務分担		
		委託者	受託者	再委託
(7)	検針予定表の作成			
	・検針予定表の作成		○	
	・検針予定表の承認	○		
(8)	定例検針業務			
	・メーター指針の読取り		○	
	・ハンディターミナルへの指針入力		○	
	・「水道・下水道使用料等のお知らせ」の使用者への通知		○	
	・閉栓中及び停水中メーターの検針業務		○	
	・検針結果の承認及び料金調定の最終決定	○		
(9)	疑義確認			
	・使用水量に著しい増減を発見した場合の原因調査及び調査結果に基づく処理		○	
	・閉栓中及び停水中のメーターにおいて指針が進んでいる場合の原因調査及び調査結果に基づく処理		○	
	・停水中メーターでは、調査結果を委託者に報告		○	
	・報告を受け処理方法について指示	○		
(10)	使用水量の認定			
	・認定を必要とするときの委託者への報告		○	
	・給水条例第29条の規定に基づく水量の認定	○		
	・認定された水量に基づく処理		○	
	・メーターに疑義不信がある場合は委託者に報告		○	
	・処理方法についての指示	○		
	・戸別検針契約を締結した建物の親メーター計量水量と子メーター合計水量との比較及び調定処理		○	
(11)	料金等の算定			
	・定例検針後の料金等の算定		○	
	・料金調定の最終決定	○		
(12)	算定資料の提出			
	・料金等算定後の調定明細表等の作成及び委託者への提出		○	
(13)	納入通知書の送付			
	・納入通知書送付者リストの作成及び委託者への報告		○	
	・納入通知書の送付（納入期限の20日前までに到達）		○	
	・宛先不明等で戻された納入通知書の現地確認調査		○	
	・調査結果に基づく再発行及び発送又は現地への投函		○	
(14)	コンビニエンスストア収納関連業務			
	・速報及び確報データの受信	○		
	・速報及び確報データに基づく電算システムへの収納仮消込処理		○	
(15)	口座振替に係るデータの作成			
	・運用スケジュールに基づくデータ作成及び委託者への提出		○	
	・各金融機関との口座振替データの交換	○	○	
	・口座振替済データに基づく電算システムへの収納仮消込処理		○	
	・次回検針時に通知する「水道・下水道使用料のお知らせ」に前回分口座振替済領収書の印字		○	
	・預金不足の使用者への再振替お知らせの作成及び送付		○	
	・再振替における「水道料金等振替済のお知らせ」の作成及び使用者への送付		○	
	・預金不足以外の事由で振替不能の使用者への納入通知書作成及び送付		○	

No.	業 務 内 容	業務分担		
		委託者	受託者	再委託
(16)	入金消し込み業務			
	・電算システムへの入金消し込み処理		○	
	・収納日ごとの消込結果集計表等の作成及び委託者への提出		○	
	・一月分の入金消し込み状況に係る月計表等帳票による委託者への報告		○	
(17)	重複納入等の処理			
	・使用者への連絡、還付方法の確認及び還付伺書又は充当伺書の作成並びに委託者への提出		○	
	・還付伺書又は充当伺書の承認	○		
	・重複等納入者リストの作成及び還付済等状況処理		○	
(18)	督促状等の送付			
	・督促状、催告書の送付リストの作成及び委託者への提出		○	
	・督促状及び催告書の送付リストの承認	○		
	・督促状の作成及び送付		○	
	・催告書の作成及び送付		○	
(19)	滞納整理			
	・未納一覧表の作成及び収納業務		○	
	・業務委託契約日以降の滞納整理月分の指示	○		
(20)	給水停止執行			
	・停水対象者一覧表及びその他関係書類の作成並びに委託者への提出		○	
	・停水対象者一覧表及びその他関係書類の承認並びに停水業務の指示	○		
	・委託者の指示する停水業務の実施		○	
	・料金等の納入に伴う停水解除		○	
	・誓約書不履行者の委託者への報告		○	
(21)	料金等の分割納入			
	・水道使用者からの未納料金確認書並びに分納誓約書の受領		○	
	・水道使用者からの未納料金確認書並びに分納誓約書の承認	○		
	・料金等分割納入対象者への督促及び催告		○	
	・誓約書不履行者の委託者への報告		○	
(22)	業務報告書の作成			
	・月末締めに合わせ調定集計表、収入月計表及びその他の業務報告書の作成		○	
(23)	不納欠損に伴う処理			
	・不納欠損明細書の作成及び委託者への提出		○	
	・当該不納欠損情報に係る削除指示	○		
	・当該不納欠損情報の電算システムからの削除処理		○	
(24)	水道メーターの入出庫管理			
	・メーターの購入	○		
	・水道メーター入出庫の際の管理簿への記入及び水道メーターの出庫又は受入		○	
	・水道メーター返納の際の委託者による個数の確認	○		
	・受託者による伝票記載の指針数値と返納水道メーター指針の照合及び倉庫入庫		○	
	・水道メーター入出庫管理についての受託者への指示	○		

No.	業 務 内 容	業務分担		
		委託者	受託者	再委託
(25)	検定満期メーターの取替えに係る業務			
	・検定満期に伴う取替データの作成		○	○
	・検満事前通知書等の作成及びその他必要な業務		○	○
	・検定満期メーター取替えの実施		○	○
	・取替に係る新旧メーター情報の電算システムへの反映		○	○
(26)	貯蔵品の管理等に係る業務			
	・貯蔵品の入出庫管理（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		○	
(27)	水道事業会計に係る業務			
	・収入日計に関する業務		○	
	・収入、支出伝票の審査及び支払決定に関する業務		○	
	・期中経理に関する業務		○	
	・資金予算表の作成に関する業務		○	
	・金融機関検査に関する業務		○	
	・収入、支出等伝票の作成に関する業務		○	
	・口座振込、納付書払等、支払い手続きに関する業務		○	
	・消費税申告に関する業務		○	
	・未収金の確認に関する業務		○	
	・決算及び予算の帳票作成に関する業務		○	
	・各種伝票等の承認及び決裁	○		

No.	業 務 内 容	業務分担		
		委託者	受託者	再委託
4	委託業務実施計画及び日報・月報等による報告			
(1)	・業務実施概要及び実施工程等を記した委託業務実施計画書の作成		○	
	・委託業務実施計画書の承認	○		
(2)	・委託業務実施計画書には、要求水準書に記載のない関連事項についても想定し綿密に作成		○	
(3)	・日報、月報等による報告の指示（期日指定）	○		
	・日報、月報等の報告書作成		○	
	・月報報告書を基に業務報告会の開催	○	○	
(4)	・処理できない事項が発生した場合の速やかな委託者への連絡		○	
	・委託者からの連絡に対する指示	○		
	・業務処理報告書の作成及び提出		○	
(5)	・必要に応じた業務処理報告書の作成依頼	○		
5	事務引継			
	・準備期間内での委託業務の引継ぎ		○	
	・業務従事者への個人情報漏洩防止及び労働災害発生防止に係る研修		○	
	・準備期間における引継ぎ業務及び研修に伴う費用負担		○	
	・引継ぎ開始時に提出する業務従事者名簿及び緊急時の体制表（連絡網）の作成		○	
	・契約期間満了等に伴う次期委託者への業務引継ぎ		○	
6	その他			
	・関連する附帯業務の内容についての協議	○	○	

(別紙－ 2) 経費負担の区分

【委託者が負担するもの】

1 建物維持管理費

- (1) 業務執行場所に係る維持管理費
- (2) 業務執行場所の光熱水費、通信運搬費（郵送料を除く）
- (3) 業務執行場所のセキュリティ費、清掃費等

2 収納手数料

- (1) 口座振替手数料
- (2) 郵便振替手数料
- (3) コンビニエンスストア収納代行手数料等

3 領収日付印

桐生市水道事業業務委託規程（平成16年4月1日 桐生市水道局管理規程第1号）
第6条（様式第2号）に基づく領収日付印とする。

4 身分証明書

桐生市水道事業業務委託規程（平成16年4月1日 桐生市水道局管理規程第1号）
第5条（様式第1号）に基づく身分証明書とする。

【受託者が負担するもの】

1 被服費

委託業務従事者用の被服

2 事務用消耗品

その他業務用消耗品（文房具類等）

3 文書郵送料

お客さまへの通知等の郵送料（ただし、予定額を超過する場合には、委託者と協議する。）

4 車両に関する費用

受託者が業務で利用する車両に関する費用

5 保険料

賠償責任保険料（個人情報保護保険、有価証券貨紙幣等の取扱い保険を含む）

(別紙－ 3) 水道管路計画的漏水調査業務実施方法

1 業務の目的

水道事業の効率化及び有収率の向上並びに漏水の早期発見を目的として、5か年で計画的に実施するものとする。

2 業務概要

本業務は、桐生市水道局（以下「委託者」という。）の指定した給水区域において、水道管路の計画的漏水調査業務を実施するものとする。なお、区域内の橋梁添架管の目視調査を含むものとする。

実施にあたっては、受託者の創意工夫と英知を發揮し、業務の効率性や経済性を考慮した内容で計画するものとする。

3 履行場所及び調査の対象等

- (1) 履行場所：桐生市水道事業区域内及び業務遂行上必要な区域
- (2) 調査の対象：市内全域の送配給水管
- (3) 布設延長：約654km（令和4年度末現在）及び給水装置（一次側）
- (4) 委託者が指定する緊急漏水調査（漏水箇所特定を含む）
- (5) その他必要に応じた確認調査等

4 調査内容

受託者は、履行期間に実施する配水管漏水調査及び給水装置箇所の効率的かつ適正な実施計画書を作成するものとする。なお、実施計画書に基づく作業の実施にあたっては、委託者と協議し、委託者の承認を得て行うものとする。

実施計画の策定にあたっては、契約期間の5年間以内に少なくとも市内を一円する計画とするとともに、各年度の調査進捗率が20%を超える計画としなければならない。

また、受託者は過去の漏水結果を活用したデータ分析等、創意工夫を發揮した提案により、漏水の可能性が高い給水区域範囲を委託者に報告し、再度調査するものとする。

- (1) 配水管の調査方法
- (2) 給水装置箇所（場所）等の調査方法
- (3) その他必要な関連事項

5 実施計画の修正等

受託者は、当該年度の実施分報告書を委託者に提出して協議するとともに、委託者の指示に従い、翌年度の実施計画に反映させること。

ただし、当該年度分の調査業務進捗率が20%以上を達成していない場合には「IVモニタリング」が適用されるので留意すること。

6 漏水箇所特定作業

- (1) 各調査により、漏水を発見した場合は、漏水位置を特定すること。
- (2) 特定作業にあたっては、音聴などによる調査によって漏水の有無を判定し、路面ボーリング作業又は路面掘削作業（以下、路面ボーリング作業等という）によって道路上又は民地内の漏水箇所を特定すること。
- (3) 特定作業を正確かつ効率的に実施できるよう、不明管路については、管路探知機を用いて調査すること。
- (4) 漏水箇所の特定が困難な場所の路面ボーリング作業等を行う際は、他の埋設物を破損する恐れがある場合、委託業務監督員と協議し、適切な対策を講じること。
- (5) 本作業実施の際は、他の埋設管等に損傷を与えないよう十分に注意して行うこと。
- (6) 路面ボーリング作業等を実施した場合は、委託者と協議し、適切な方法で路面ボーリング作業箇所を補修すること。
- (7) 漏水箇所が確定した場合は、道路上に明示した後、速やかに委託者に報告すること。
- (8) 調査実施にあたっては、調査箇所の道路管理者に作業届等提出し、許可を得てから調査すること。

7 緊急漏水調査

委託者の指示等により、受託者は緊急の漏水調査を実施するものとする。調査区域及び範囲並びに費用負担については、委託者と受託者で別途協議して定めるものとする。

8 その他

- (1) 受託者は、委託者が保有する最新の管路情報を用いて調査を実施すること。
- (2) 受託者は、各年度に実施した漏水調査結果を報告（マッピングシステムに反映できるデータ作成を含む）するものとする。

(別紙－４) 検定満期メーター処理業務

1 業務の目的

使用期間８年間を経過する水道メーターについては、検定満了前に対象個数及び取替期間を定め計画的かつ効率的に取り替えること。

2 業務の内容

①処理業務

＊検満メーター施工票作成（２回）

＊検満データ作成（取替個数）

＊検満データ処理（２回）

＊検満事前通知書作成

②作成リスト

＊検満メーター町会別一覧表（６部）

＊町会別・口径別リスト（１部）

3 リストの納品時期について

年度ごとに、委託者と受託者が協議の上で、「検満メーター取替日程表」を作成し、リストの納品時期を決定するものとする。

《参考》令和５年度の実績

検満メーター取替期間

乙地区 令和５年８月１８日から ９月８日

甲地区 令和５年９月１４日から１０月５日

4 納品場所

桐生市水道局総務課