

# 名張市上下水道部お客様センター業務委託仕様書

名張市上下水道部

## 目次

### 第1章 総則

1. 目的	1
2. 事務所の設置	1
3. 用語の定義	1
4. 委託業務の内容	1
5. 業務量	2
6. 経費負担	2
7. 業務責任者の届出	2
8. 業務実施日時及び休業日	2
9. 委託期間及び準備期間	2
10. 委託料の支払	2
11. 関係法令の遵守	2
12. 秘密の保持	3
13. 業務遂行及び緊急連絡体制の確立	3
14. 業務専念義務	3
15. 業務従事者証	3
16. 業務実施にかかる計画書及び報告書類の提出	3
17. 収納金の取扱及び業務使用印鑑等	4
18. 収納率の確保	4
19. 事故発生の報告及び対応	4
20. 成果品の帰属及び帳簿等の検査	4
21. 暴力団等不当介入に関する事項	4
22. 契約終了時の引継ぎ	4

### 第2章 お客様センター業務

23. 業務体制の整備	5
24. 受付窓口業務	5
25. 請求・収納業務	5
26. 滞納整理業務・給水停止業務	7
27. 検針業務	8
28. 開閉栓業務	9
29. 水道メーター管理業務	10

30. 下水道使用料業務	11
31. 下水道負担金業務	11
32. 浄化槽等管理事務補助業務	11
33. 小規模配水池調査業務	12
34. 給排水工事等関連業務	12
35. 水道施設維持管理業務	12

### 第3章 補足

36. 補足	13
--------	----

## 第1章 総則

### 1. 目的

この仕様書は、名張市（以下「発注者」という。）が行う水道事業、下水道事業等の業務（以下「本業務」という。）の一部を委託するにあたり必要な事項を定めるものとする。

### 2. 事務所の設置

本業務にかかる内部事務の履行場所（以下「事務所」という。）については、名張市富貴ヶ丘浄水場内の上下水道部事務所に設置する。

### 3. 用語の定義

本仕様書に使用する用語の定義は、次に定めるとおりとする。

- (1) 「受注者」とは、本業務を受託するものをいう。
- (2) 「従業員」とは、本業務を履行するために必要となる業務従事者をいう。
- (3) 「下水道」とは、公共下水道、農業集落排水処理施設及び戸別浄化槽をいう。
- (4) 「下水道負担金」とは、下水道事業受益者負担金及び住宅地汚水処理施設分担金をいう。
- (5) 「メーター」とは、水道メーターをいう。
- (6) 「検針票」とは、「使用水量のお知らせ」をいう。

### 4. 委託業務の内容

本業務の委託する内容は、次のとおりとする。

- (1) 受付窓口業務
- (2) 請求・収納業務
- (3) 滞納整理業務・給水停止業務
- (4) 検針業務
- (5) 開閉栓業務
- (6) 水道メーター管理業務
- (7) 下水道使用料業務
- (8) 下水道負担金業務
- (9) 浄化槽等管理事務補助業務
- (10) 小規模配水池調査業務
- (11) 給排水工事等関連業務
- (12) 水道施設維持管理業務
- (13) その他業務

（（1）から（12）に付帯する事務で発注者が必要に応じて指示する業務を含む）

## 5. 業務量

委託業務の業務量は、別紙1「名張市上下水道業務基礎情報」を参照するものとする。

## 6. 経費負担

- (1) 本業務にかかる経費負担は、別紙2「経費負担区分一覧表」のとおりとする。(水道料金、下水道負担金、管路情報、浄化槽台帳等については、発注者が用意するシステムを使用する。)
- (2) 受注者は、事務所等の貸与に対し、善良なる管理者の注意をもって使用しなければならない。

## 7. 業務責任者の届出

- (1) 本業務を管理し効率的に執行するため、業務責任者を選任し、発注者に届出なければならない。なお、業務責任者は、専任の常勤とする。
- (2) 受注者は、業務責任者を補佐又は代理する副業務責任者を選任し、発注者に届出なければならない。
- (3) 上記に定める事項に変更が生じた場合は、速やかに発注者に届け出ること。

## 8. 業務実施日時及び休業日

実施体制は、原則として次のとおりとする。

- (1) 業務実施日は、土曜、日曜、祝日及び年末年始(12月29日から1月3日)を除く月曜日から金曜日までとする。
- (2) 業務実施時間は、8時30分から17時15分までとする。ただし、業務上必要な場合には、時間外であっても使用者等からの依頼に柔軟に対応するものとする。
- (3) 受注者は、業務時間外に本業務を行う場合は、事前に届け出るものとし、業務責任者の管理責任において業務を遂行するものとする。

## 9. 委託期間及び準備期間

- (1) 本業務の委託期間は、契約日から令和10年11月30日までとする。ただし、契約日から令和5年11月30日までは準備期間とし、本仕様書記載の業務は令和5年12月1日から開始するものとする。
- (2) 受注者は、準備期間内に従業員の研修及び物品の準備等を完了するものとする。

## 10. 委託料の支払

委託料の支払いは、令和5年12月分から毎月ごとの完了払いとする。なお、準備期間に要する経費は受注者の負担とする。

## 11. 関係法令の遵守

本業務を遂行するに当たり、水道法、下水道法、地方公営企業法、地方自治法、都市計

画法、浄化槽法、名張市水道給水条例、名張市公共下水道条例、名張市農業集落排水処理施設の設置及び管理に関する条例、名張市戸別浄化槽条例、名張市百々生活排水処理施設の設置及び管理に関する条例、名張市公共下水道事業受益者負担に関する条例、名張市上下水道事業会計規程、名張市個人情報保護条例及びその他関係諸法令を遵守すること。

#### 1 2. 秘密の保持

- (1) 受注者及び従業員は、業務上知り得た事項を一切漏らしてはならない。また、契約終了後も同様とする。なお、本業務にかかる情報を外部に漏洩もしくは不当に利用した場合には、発注者は本契約を解除できることとする。その際、発注者または第三者に損害を与えた場合には、受注者は損害を賠償しなければならない。
- (2) 名張市情報セキュリティポリシーを遵守すること。
- (3) 受注者は、履行期間満了後、市の指示により保管を有するものを除き、その資料及び情報を抹消、切断及び焼却など再生使用不能の状態に処分し、発注者に報告すること。

#### 1 3. 業務遂行及び緊急連絡体制の確立

受注者は、業務遂行体制及び緊急連絡体制を確立し、発注者へ書面にて提出するものとする。

#### 1 4. 業務専念義務

従業員は、委託業務に従事するときは、他の営業行為及びこれに類する行為をしてはならない。

#### 1 5. 業務従事者証

業務従事者証の交付については、次のとおりとする。

- (1) 発注者は、受注者が提出した従業員名簿に基づき、業務従事者証を交付する。
- (2) 従業員は、本業務に従事する際には必ず業務従事者証を携帯し、見やすい箇所に装着するものとする。
- (3) 従業員の異動があったときは、直ちに業務従事者証を発注者に返還しなければならない。

#### 1 6. 業務実施にかかる計画書及び報告書類の提出

受注者は、業務実施計画書を作成し発注者の承諾を得なければならない。また、本業務の履行について、別紙3「報告書類一覧」にある各報告書類を発注者に提出しなければならない。なお、発注者は別紙3の報告書類以外に必要な応じて受注者に報告を求めることができるものとする。

#### 1 7. 収納金の取扱及び業務使用印鑑等

- (1) 受注者は、水道料金及び下水道使用料等を収納したときは、収納金の内訳を示す書類を添えて、遅滞なく出納取扱金融機関に引き継がなければならない。ただし、やむを得ない事情がある場合には、受注者の厳重な管理の元で保管し引き継ぐものとする。
- (2) 受注者は、従業員が使用する領収日付印を調製し、発注者に印鑑届及び印鑑使用者届を提出しなければならない。
- (3) 受注者は、受付日付印を調製し、発注者に報告するものとする。

#### 1 8. 収納率の確保

受注者は、前年度収納率の維持、向上に努めることとし、発注者が年度当初に設定した最低収納率を下回った場合は、改善策を発注者に提示し、了承を得るものとする。

#### 1 9. 事故発生の報告及び対応

次に掲げる事故発生の対応は、受注者の責任において必要な措置を講じるとともに速やかに報告書を発注者に提出しなければならない。また、これにより発注者または第三者に損害を与えた場合、受注者は責任を持って解決しなければならない。

- (1) 領収書その他個人情報にかかる書類の亡失
- (2) 事務従事者証その他貸与品の亡失、汚損
- (3) 収納した金銭の亡失、盗難
- (4) 本業務にかかるデータの損失、破損
- (5) 本業務遂行中の交通事故
- (6) その他、発注者に報告の必要があると認めるもの

#### 2 0. 成果品の帰属及び帳簿等の検査

- (1) 本業務において作成された成果品（報告書類及び作業手順書等）は、発注者に帰属するものとする。
- (2) 発注者は、受注者の業務に関する帳簿類について、定期及び臨時で検査を行うことができる。

#### 2 1. 暴力団等不当介入に関する事項

「名張市の締結する契約等からの暴力団等排除措置要綱」に基づき、別紙4の「暴力団排除に係る特記事項」を遵守しなければならない。

#### 2 2. 契約終了時の引継ぎ

- (1) 本業務の契約が終了する時は、速やかに引継書を作成し、発注者が設定した引き継ぎ期間に、発注者及び発注者が指定する者に委託業務に支障が生じないよう、円滑に引き継がなければならない。なお、引継ぎ業務に関する一切の費用は受注者の負担と

する。

- (2) 契約期間が終了したとき又は契約の解除をしたときは、全ての資料及び物品を発注者に返還するものとする。

## 第2章 お客様センター業務

### 2.3. 業務体制の整備

- (1) 本業務の遂行に必要な人員を配置すること。
- (2) 委託業務一切を業務実施計画書及び業務遂行体制を基本として、業務責任者の指導管理のもとで行うこと。

### 2.4. 受付窓口業務（収納業務を含む）

- (1) 受付窓口業務は、次のとおりとする。
- ① 上下水道部窓口を訪れる全てのお客様への対応
  - ② お客様センターにかかる全ての電話等への対応
  - ③ 窓口における料金等の収納・管理、金融機関への納入
  - ④ 関係書類の管理保管帳票や簿冊の管理
  - ⑤ 各種証明書の受付及び発行
  - ⑥ 使用開始、中止、使用者変更の申請受付、システム入力及び伝票の発行
  - ⑦ 名義変更、送付先変更、用途変更及び住所変更等の申請受付、システム入力及び伝票の発行
  - ⑧ 納入通知書の再発行
  - ⑨ 返送郵便物を発注者へ報告及び再発送
  - ⑩ 上下水道埋設管等の照会に対する情報の提供
  - ⑪ 給排水申請書及び工事完了届出書等の受理
  - ⑫ 上下水道に係る加入金及び負担金等の納入状況の照会に対する回答
  - ⑬ その他これらに付帯する業務
- (2) 本業務の遂行についての苦情や対応上のトラブルが発生した場合は、誠意を持って解決に当たらなければならない。また、その内容を速やかに発注者に報告すること。なお、業務時間外及び休業日であっても対応するものとする。

### 2.5. 請求・収納業務

- (1) 請求及び収納業務は、本業務にかかる料金等を対象とし、処理内容は次のとおりとする。
- ① 名張市水道給水条例、名張市公共下水道条例、名張市公共下水道事業受益者負担に関する条例等に定める水道料金等を算出すること。
  - ② 下水道未使用者の水道料金については隔月請求とし、下水道使用者は毎月請求とする。

- ② 下水道負担金は原則一括請求とし、一括納付ができない場合は、5年間（15回）に分割して請求すること。
  - ③ 水道料金及び下水道使用料の調定が確定後、親子メーター差水量リストを作成し、差水量料金の請求を行うこと。
  - ④ 集金による収納は原則行わず、自主納付が可能な方法を納付義務者に指導すること。ただし、納付が困難な場合はこの限りではない。
  - ⑤ 指定期日までに納めなかった未納者に督促状を発送する。
- (2) 料金等の納入通知書のデータ作成、発行及び発送は、次のとおりとする。
- ① 水道料金、下水道使用料は、一つの納入通知書によって請求する。
  - ② 閉栓後における使用中止精算通知及び納入通知書は、発注者が指示する時期に送付する。
  - ③ 給水申込みに係る水道負担金及び手数料等については、請求が発生した時点で納入通知書を発行し送付する。
  - ④ 生活排水処理施設使用料の納入通知書は、発注者が指示する時期に送付する。
  - ⑤ 私設メーター検針及び料金徴収委託契約を締結している物件については、一年分の検針手数料の納入通知書を年度当初に発送する。
  - ⑥ 水道管破損修繕工事費の請求については、工事費の請求が発生した時点で納入通知書を発送する。
- (3) 請求及び収納業務における収納データ消込及び帳票の打出等の業務は、次のとおりとする。
- ① 料金等の消込台帳の作成及び消込を行う。
  - ② OCR、バーコードリーダー並びにシステム入力による入金の消込を行う。
  - ③ 日次業務報告書及び日次集計表を作成し、経営総務室へ受渡しを行う。
  - ④ 月次集計表など発注者が必要とする期間分の収納集計表を作成する。
  - ⑤ コンビニエンスストアよりの入金速報は、営業日の15時から17時の間で必ず受信し、データ更新と帳票出力する。
- (4) 請求及び収納業務における口座振替請求及び口座振替データの受渡し等は、次のとおりとする。
- ① 金融機関への口座振替請求及び結果データの受渡しは、データ伝送処理で行う。
  - ② 料金等の口座振替請求データを作成し、各金融機関へ伝送する。
  - ③ 料金等の口座振替結果データを伝送で收受し、消込及び振替不能者リストを作成する。
  - ④ 水道料金、下水道使用料の口座振替は、毎月5日を振替日とし、振替不能のものについては毎月20日を再振替日とする。また、再振替は当月未納分を含む過去6ヶ月分を対象とする。
  - ⑤ 下水道負担金の口座振替は、7月、10月、1月の月末を振替日とし、再振替は行わない。
  - ⑥ 料金等について、口座振替による納付の推奨を行う。

- (5) 口座振替できなかつた者へは、振替不能通知書及び再引通知書を送付する。下水道負担金については、振替不能通知書及び納付書を送付する。
- (6) 口座振替領収済通知書は、通知を希望する者及び精算者へ送付する。また、複数水栓使用者へは、口座振替領収済通知書をまとめて発送する。
- (7) 請求及び収納業務において発生する過誤納金については、還付・充当をシステムに入力し、還付・充当通知書の発送及び問合せに対応する。
- (8) 請求及び収納業務における減免処理は、次のとおりとする。
  - ① 水道料金、下水道使用料の漏水減免及び濁水放水があつた場合は、減免申請書の受付、減額計算及びシステム入力、減免決定者リストを作成し、発注者の承認を得て、減免決定通知書を発送する。
  - ② その他調定更正があつた場合は、システム入力や還付及び充当処理を行う。
- (9) 下水道使用料及び生活排水処理施設使用料は、水道会計より月2回、発注者で指定する会計へ振替の資料を作成する。
- (10) 定期の統計資料や随時に発注者が指定した条件での資料などを作成し、発注者に提出する。
- (11) 隔月毎に、使用水量が概ね月500 m<sup>3</sup>以上の大口使用者一覧表を作成し、発注者に提出する。
- (12) 帳票等の印刷発注及び補充は、次のとおりとする。
  - ① 納入通知書、督促状、催告状、検針票、各種共用通知書（口座振替領収済、口座振替不能、口座振替開始、メーター取替、送付用検針票）、口座振替依頼書、日計表、証券納入受託控、封筒等を印刷発注し補充する。
  - ② 水道使用開始パンフレット、漏水のお知らせ、名張市指定給水装置工事事業者一覧表及び名張市指定排水設備指定工事店一覧表など、本業務に必要な帳票類を印刷し補充する。
- (13) 消費税等が改正になるなど上下水道料金等が改定になった場合は、発注者が用意するお知らせのチラシを上下水道使用者に各戸配布すること。併せて、改定に伴う新規加入者の調定情報の入力及び更正等の付帯業務が発生する場合には、発注者の指示によりこれを行う。

## 2.6. 滞納整理業務・給水停止業務

- (1) 滞納整理は、本業務にかかる全ての料金等を対象とし、督促状の納期限後の未納者に対する催告事務からとする。
- (2) 滞納整理業務については、次のとおりとする。
  - ① 催告状は、発注者の承認を得て送付する。
  - ② 訪問及び電話による催告と交渉をする。一括納付ができないと判断した場合は分納誓約、納付猶予等の手続きをして滞納整理をする。また分納誓約が守られているか分納管理をし、納付がない場合は発注者と協議する。
  - ③ 納付交渉記録を作成し、実施結果を発注者に報告する。

- ④ 本業務委託契約以前の分納や支払猶予承認者は、受注者が継承する。
  - ⑤ 指示した目標に対する成果及び改善策の実施内容を、毎年8月、12月、3月の各月末に発注者へ報告する。
  - ⑥ 訴訟や滞納処分が必要な滞納者は、発注者と協議し、訴訟や滞納処分に必要な資料を準備する。
  - ⑦ その他滞納整理にかかる付帯業務を発注者と協議し実施する。
- (3) 給水停止及び解除については、次のとおりとする。
- ① 催告状による納期限を経過した未納者への対応と、月1回以上給水停止対象者リストを作成し、発注者の承認を得て、給水停止予告通知書を訪問し送達する。
  - ② 上記①で納付や分納等がない者は、給水停止執行者リスト及び給水停止執行通知書を作成し、発注者の承認を得て、給水停止する。
  - ③ 給水停止は、止水栓を締めるとともにキャップの取付け又は止水栓の副弁を施錠することを基本とする。
  - ④ 給水停止執行中リストを作成し、発注者に報告する。
  - ⑤ 分納や支払猶予承認者で納付期限後に納付のない者は、発注者の承認を得て、給水停止の対象とする。
  - ⑥ 給水停止執行日は解除対応に十分な体制をとる。
  - ⑦ 入金又は入金約束された場合は、速やかに給水停止を解除する。また、分納等の約束をした場合は誓約書を作成し、速やかに給水停止を解除する。
  - ⑧ 給水停止作業の交渉記録及び給水停止結果報告書を作成し、発注者に報告する。
- (4) 破産債権等の提出に必要な滞納状況や交渉記録を上下水道料金システム及び負担金システムへ入出力し、発注者の求めに応じて資料を作成する。
- (5) 不納欠損資料は、発注者が作成したリストに従い、不納欠損データを上下水道料金システム及び負担金システムへ入力する。

## 2.7. 検針業務

- (1) 定期検針業務は、対象地域を「偶数月検針地域」と「奇数月検針地域」に区分し、隔月検針とする。発注者は、定期検針時以外に必要な場合には、その実施を指示できる。
- (2) 定期検針期間は、毎月13日から17日とし、地区ごとに定められた検針日に実施すること。検針日は、特別な事情がある場合に限り前後2日間の範囲で変更することができる。検針時間は、一般的にお客様の理解が得られる範囲内とする。
- (3) 検針は検針端末で行うものとする。検針は、メーターの指針を正確に検針端末に入力し、検針票を使用者のポスト等へ投函する。
- (4) 水道使用者で、検針票の送付先を別住所に希望する者に郵送する。
- (5) 閉栓中や給水停止中のメーターについても検針を行い、検針端末へ入力する。指針に異常があると認められた場合は、無断使用水等を調査し、その状況を発注者に報告し、対応を協議すること。

- (6) 異常水量時には使用状況等を聞き取り調査し、漏水と疑われる場合は、「漏水のお知らせ」を投函し、使用者に連絡を取り対処する。
- (7) 障害物、施錠、埋没等の事由で検針不能時は、訪問や電話で連絡を取り、検針するよう努める。認定水量となる場合は、検針票とともに認定検針通知書を交付する。後日使用者からメーター指針の報告があった場合は、料金の説明とシステム入力する。
- (8) 検針結果を料金システムに入力して、異常水量等の警告リスト、認定水量リスト及び未検針リスト等を作成する。内容を精査して速やかに再検針を行い、適正な検針データ及び情報をシステムに入力する。メーターに不具合がある場合には、その状況を発注者に報告し対処すること。
- (9) 使用者から誤検針や検針作業の問い合わせがあった場合には、速やかに対応し、経緯を発注者に報告する。
- (10) 私設メーター検針願書の提出があった場合は、メーター設置状況を確認し、報告する。発注者の私設メーター契約後に、システム入力及び検針業務を実施する。
- (11) 集合住宅各戸算定の適用や戸数変更、取り止めの申出があった場合は、システム入力する。
- (12) 検針データ確定後に、水道供給に関する協定等による軽減措置料金を計算し入力する。

## 2.8. 開閉栓業務

- (1) 開閉栓業務は、水道及び下水道の使用開始及び中止にかかる開栓、閉栓作業及びそれに付随する処理を対象とする。
- (2) 開閉栓業務は、次のとおりとする。
  - ① 開栓は、指針を確認し止水栓を開けるとともに、無断使用防止のキャップの取外し、副弁の施錠解除及び閉栓札の撤去を行う。ただし、開栓場所のメーターが撤去されている場合は、メーターを取付ける。
  - ② 開栓場所のメーターが検定満了まで6ヶ月未満となっている場合または既に検定満了を過ぎていた場合には、メーターを交換し開栓作業を行う。
  - ③ 開栓及び使用者変更の申出があった時は、パンフレットや口座振替申込書などの書類を開栓当日に配付もしくは送付する。
  - ④ 閉栓業務は、指針を確認し止水栓を締めるとともに、無断使用防止のキャップの取付け（ただし、私設メーターは除く）、副弁施錠、閉栓札設置等の作業を実施する。
  - ⑤ 特記事項のある開閉栓箇所については、事前に確認しておき、間違いの無いよう留意する。
  - ⑥ 開閉栓希望日が休業日である場合は、前後の営業日に行くことを申込者に説明し、理解を求めること。なお、理解が得られない時あるいは緊急を要する場合は、業務時間外及び休業日であっても対応する。
  - ⑦ 閉栓キャップ等の備品は、業務に支障がある場合は、発注者に報告する。
  - ⑧ 長期閉栓箇所リストを作成し、そのメーターを取り外す。

- ⑨ メーターの取付け、取替、取外しに係る伝票の作成及びデータを入力する。
  - ⑩ 口径40mm以上は、発注者の指示により作業する。
- (3) 開閉栓手数料は、初回の料金請求に合わせて請求する。

## 29. 水道メーター管理業務

- (1) 公設水道メーター及び公設下水道メーター取替業務は、次のとおりとする。
- ① 検定満了予定メーターについては、事前に取り替リストを作成し、発注者の承認を得て取替通知書を発送し、その後取替を行う。なお、使用者から取替日や時間要望があった場合は、要望を調整し給水施設の運用に支障ないよう取替を行う。  
40mm以上のメーターについては、使用者と取替日時の調整を行い、メーター取替と合わせて、仕切弁操作及び洗管作業等の立会いも行う。
  - ② メーターの不進行、異常水量、デジタル消滅、結露、破損及び逆付けなどの理由で取替が必要であると発注者が判断したものについては、取替日時を使用者と協議し、給水施設の運用に支障ないよう取替を行う。
  - ③ 新設メーター及びメーターの口径変更については、給水開始申込書等の内容に従い取り付けし、必要事項を確認し入力する。
  - ④ メーターの取替が困難なものについては、発注者と協議し取替える。
  - ⑤ メーターの管理については、システムの入力等適切に行う。取替用メーターは在庫を管理し、メーター取替業務に支障ないよう発注者に購入及び修繕を依頼する。
  - ⑥ 取替え作業に当たっては、業務従事者証明書を提示し、内容を十分に説明し現地での作業を行い、お客様に不信感を抱かせないよう留意すること。また、取替作業を行った場合は、取替完了通知書（新・旧メーター指針表示）を投函等する。
  - ⑦ メーターの取替は、検針データ作成から検針までの間は行ってはならない。
  - ⑧ メーター取替に係り、交通誘導警備員の配置や交換不能箇所の修繕工事、給水管破損の復旧、宅内給水装置破損の修繕等が必要となった場合、受注者が費用負担し対応する。
  - ⑨ 毎月初めにメーター交換結果報告書及びメーター交換予定報告書を作成し、提出する。
  - ⑩ 対象年度の各口径のメーター及び遠隔メーターの交換個数の見積を報告する。
  - ⑪ メーター発注書を作成する。
  - ⑫ メーター業者からのメーターの引き渡し及び預かりに立ち会う。
- (2) 私設水道メーター及び私設下水道メーター取替業務は、次のとおりとする。
- ① 検定満了予定の私設メーター取替リスト及び取替通知書を作成し発送する。
  - ② 私設メーター取替データをシステムに入力する。
  - ③ 検定満了経過の私設メーターは取替督促状を作成し発送する。それでも取替しない場合は、公設メーターのみの検針に変更する旨記載した催告書を送付し、または電話連絡して、交換を促すこととする。なお、取替を行わない者は、発注者と協議し対処すること。

### 30. 下水道使用料業務

下水道使用料及び生活排水処理施設使用料の業務の特記事項は、次のとおりとする。

- (1) 下水道開始届のデータをシステムに入力する。井戸水を使用しての汚水量加算の場合や散水等で汚水量を減量する場合は、公共下水道用私設メーター設置申請書及び汚水排除量申告書等の書類を提出させる。上下水道料金システムには、加算または減量開始をデータ入力する。
- (2) 検針困難な箇所にメーターを設置している場合には、使用者から指針報告を受けて、システムへデータを入力する。この場合は年1回現地確認する。
- (3) 未接続汚水マスの現地調査に係る対象リスト及び調査地図を作成し、通知文書の作成及び発送を行い、現地調査を行う。
- (4) 下水道使用登録漏れの調査を行い、発注者へ調査結果を報告する。
- (5) 未接続者への接続促進のため、接続啓発文書、アンケート調査などの作成及び送付を行う。
- (6) 住宅地の集中浄化槽が発注者へ移管になる場合は、発注者の指示により事前に移管通知書を各戸配付すること。また、移管に伴い、使用者データの登録、検針・調定情報の入力及び更正、検針票の郵送等の付帯業務が発生する場合には、発注者の指示によりこれを行う。
- (7) 生活排水処理施設使用料は、(1)及び(2)によらず、4月初旬に発注者から施設使用状況報告書の提出を受け、収納台帳等を作成し、使用料の請求、収納及び滞納整理業務を行う。

### 31. 下水道負担金業務

下水道負担金業務の特記事項は、次のとおりとする。

- (1) 発注者が作成したリストに従い、下水道負担金の新規賦課にかかる賦課対象土地通知書及び申告書等を負担金システムから帳票出力し、送付する。
- (2) 申告書及び口座振替依頼書等を受付し、負担金システムに入力する。
- (3) 決定通知書、納入通知書及び納付書等を負担金システムから帳票出力し、送付する。
- (4) 納入済通知書により負担金システムで消込を行い、日計表を作成する。
- (5) 督促状及び催告書を負担金システムから帳票出力し送付する。
- (6) 長期滞納者については、差押予告書を作成し、催告書とともに送付する。
- (7) 請求及び収納業務において発生する過誤納金については、還付・充当を負担金システムに入力し、還付・充当通知書を発送する。

### 32. 浄化槽等管理事務補助業務

浄化槽等管理事務補助業務は、次のとおりとする。

- (1) 浄化槽設置届出書、浄化槽調書及び浄化槽廃止届出書のデータを浄化槽台帳システムへ入力する。
- (2) 浄化槽法定検査結果を浄化槽台帳システムへ入力する。

- (3) 設置及び廃止状況を住宅地図に書き込み、住宅地図の更新における転記は随時行う。また、概ね3年ごとに新しい住宅地図へ漏れなく転記する。
- (4) 住宅地集中浄化槽の採水立会いを行う。
- (5) 中央浄化センターの採水立会いを月2回行う。2回目の採水時には、採泥立会いを併せて行う。
- (6) 住宅地集中浄化槽の水質検査結果を受け取り、一覧表を作成する。

### 3.3. 小規模配水池調査業務

宅内漏水等の影響で配水量が増加し、小規模配水池の水位低下による断水のおそれがある場合は、発注者の指示により、速やかに水道メーターの確認による調査を実施すること。

### 3.4. 給排水工事等関連業務

- (1) 給排水工事等関連業務は、次のとおりとする。
  - ① 給水開始申込書（水道分）及び排水設備等計画確認申請書（下水道分）は、新規又は改造の内容を確認し受付する。工事完了届についても受付し、いずれも各担当室へ遅滞なく引き継ぐ。また、給水工事関連書類については、最新版の給水装置工事施工の手引きによる添付書類の有無、押印漏れ、記入漏れを確認し、不備があれば修正依頼を行い、訂正確認後各担当へ引き継ぐ。
  - ② 給水申込みに係る水道負担金及び手数料等については、納入台帳を作成する。請求が発生した時点で納付書を作成し発送し、納入後は消し込み等台帳を管理する。
  - ③ 收受書類をスキャニングし給水台帳へ入力する等、台帳の整理及び発注者の指示により管理する。
  - ④ 漏水等による濁水、断水等が発生した場合は、お客様からの電話に対応し、応急給水活動を発注者の指示により応援する。
  - ⑤ 給排水工事等の竣工検査の予約調整を行う。
  - ⑥ 下水道接続完了検査（排水設備工事検査）へ随行し、検査補助を行う。
  - ⑦ 公共樹取替施工の有無を確認し、業者への下水公共樹支給材の支給及び台帳管理、在庫管理を行う。
  - ⑧ 窓口等において給水に係る相談があった場合、即答できないものは受付票（協定物件等に係る事前協議）に聞き取り内容を記入する。また、未完成団地において過去の入金確認が必要なものは、消込簿等の写しを添付し各担当に引き継ぐ。

### 3.5. 水道施設維持管理業務

- (1) 水道施設維持管理業務は、次のとおりとする。
  - ① メーターボックス内において発生する修繕（パッキン・ケレップ取替、グラウンド締め等）

- ② 給配水管の漏水、破損事故などによる復旧業務
  - ③ 仕切弁BOX等の保守点検業務
  - ④ 工事立会業務、工事箇所のマーキング業務、舗装復旧箇所の明示業務
  - ⑤ 材料・資材の保管状況確認・整備及び報告業務
  - ⑥ 修繕等の受付及び処理に関する待機業務（以下「待機業務」という。）
  - ⑦ その他水道施設の維持管理に必要な業務
- (2) 水道施設維持管理業務の実施方法は、次のとおりとする。なお、業務内容の詳細については、協議によるものとする。
- ① 前項第1号については、全てのメーターを対象とし実施する。  
但し、ケレップ取替えについては、口径13mm、20mm及び25mmのメーターを主とし実施する。
  - ② 前項第6号については、市民からの漏水及び修繕要望等を受け付け、受付内容が前項の業務に該当する場合は、直ちに修繕作業等を実施する。  
ただし、前項の業務外の場合及び受注者による処理が困難と判断した場合は、発注者に報告するものとする。
  - ③ 発注者は、業務実施に必要とする資材を支給し、工具類を貸与するものとする。
  - ④ 前号以外の業務実施に必要なものは、受注者が用意し、それらに係る費用についても受注者の負担とする。
  - ⑤ 受注者は、発注者からの緊急要請にはできる限り速やかに対応するものとする。
- (3) 水道施設維持管理業務の人員体制は、次のとおりとする。
- ① 従事者の配置人員は通常1名とし、8時30分から17時30分までとする。
  - ② 特別待機業務は、12月29日から翌年1月3日までの8時30分から17時30分までとし、1名を配置すること。
  - ③ 発注者からの緊急要請により業務実施時間以外や配置人員増員があった場合は、要請に協力すること。
- (4) 受注者は、業務の実施及びその結果等について、発注者に報告すること。

### 第3章 補 足

#### 36. 補 足

この仕様書に定めのない事項については、発注者及び受注者が協議の上決定するものとする。

令和5年4月1日現在(年実績は令和4年度)

上水道・公共下水道・農業集落排水・戸別浄化槽・生活排水業務基礎情報  
(請求・収納・滞納整理・検針・開閉栓業務)

区 分	実 績		備 考
給 水 人 口	75,441人		
給 水 戸 数	31,826件		
接 続 件 数	上水道のみ件数		10,982件
	下 水 道 接 続 件 数	公共下水道接続件数	19,044件
		農業集落排水接続件数	2,824件
		戸別浄化槽接続件数	109件
		下水道接続件数合計	21,977件
生活排水接続件数		14件	今後の下水道整備、公共移管 予定年月・件数は次頁に記載
給 水 区 域 面 積	50.54km <sup>2</sup>		名張市総面積 129.77km <sup>2</sup>
検 針 員 数	21人		現委託在籍数
検 針 数	偶 数 月	16,820件	内 加減算メーター設置 130件
	奇 数 月	19,073件	
検 針 ・ 請 求 サ イ ク ル	水 道 の み	隔月検針・隔月請求	納入通知書は毎月27日頃発送 公共下水道、農業集落排水 及び戸別浄化槽使用料は水道 料金と合わせて請求
	公共下水道(+水道)	隔月検針・毎月請求	
	農業集落排水(+水道)	隔月検針・毎月請求	
	戸別浄化槽(+水道)	隔月検針・毎月請求	
開 閉 栓 等 受 付 件 数	開 栓	年 1,997件	
	閉 栓	年 1,894件	
	名義変更など	年 1,677件	
給 水 停 止 件 数	予告・承認通知発行件数	年 3,130件	
	執行件数	年 199件	
納 入 通 知 書 発 行 件 数	年 52,841件		
督 促 状 発 行 件 数	年 12,208件		
催 告 状 発 行 件 数	年 7,296件		
生 活 排 水 納 付 書 発 行 件 数	年 119件		
口 座 振 替 開 始 等 通 知 件 数	(新規) 年 1,029件	(変更) 年 458件	
口 座 振 替 領 収 通 知 件 数	年 14,491件		本引落・再引落を含む
口 座 振 替 再 引 落 通 知 件 数	年 6,385件		
口 座 振 替 本 引 落 電 算 依 頼 件 数	年 281,898件		
口 座 振 替 再 引 落 電 算 依 頼 件 数	年 8,110件		
口 座 振 替 普 及 率	83.26%		
過 誤 納 件 数	(還付) 年 453件	(充当) 年 476件	
漏 水 に よ る 減 免 申 請 数	年 447件		
分 納 誓 約 受 付 数	年 54件		
コ ン ビ ニ 収 納 件 数	年 47,677件		
徴 収 状 況	集 金 36件		
指 定 金 融 機 関 数	納入通知書 9	口座振替 8	
検 針 票 郵 送 件 数	年 16,316件		

上水道・公共下水道・農業集落排水・戸別浄化槽・生活排水業務基礎情報  
(水道メーター管理・給排水工事等関連業務)

区 分	実 績					備 考
公設メーター取替予定件数	口径	～25mm	40～75mm	100mm～	計	
	R5/12～R6/3	1,416	48	0	1,464件	
	R6/4～R7/3	3,922	126	1	4,049件	
	R7/4～R8/3	3,817	118	0	3,935件	
	R8/4～R9/3	4,012	91	1	4,104件	
	R9/4～R10/3	3,786	69	1	3,856件	
	R10/4～R10/11	2,737	39	5	2,781件	
	合 計	19,690	491	8	20,189件	
私設メーター取替通知件数	年				66件	
給排水申請書受理件数	(給水) 年	268件	(排水) 年	484件		
下水接続完了検査件数	年				208件	
下水公共樹支給材支給件数	年				90件	
新規加入金・審査手数料納入通知書発行件数	年				438件	
私設メーター検針手数料納入通知書発行件数	(納付書) 年	264件	(督促・催告) 年	21件		
修繕料納入通知書発行件数	(納付書) 年	28件	(督促・催告) 年	4件		

浄化槽等管理業務基礎情報

区 分	実 績		備 考
設置届出書(調書)件数	年	19件	
法定検査受検件数	年	905件	
住宅団地集中浄化槽水質採水関係	立会件数	月	16件

下水道負担金業務基礎情報

区 分	実 績		備 考
賦課対象土地通知書等送付件数	年	3件	
決定通知書等送付件数	年	3件	納付書も同封
納入通知書等送付件数	年	263件	納付書も同封
督促状・催告書等送付件数	年	295件	納付書も同封
口座振替依頼件数	年	205件	年3回

※令和8年度・令和7年度予定の公共移管後は大幅に件数が増えます。

下水道整備、公共移管予定年月・件数	令和 8年 4月以降	約5,000件
下水道整備、公共移管予定年月・件数	令和 7年 4月以降	約600件

水道施設維持管理業務基礎情報

区 分	実 績		備 考
漏水件数	年	263件	
濁水件数	年	3件	
破損件数	年	28件	
止水栓手前件数	年	96件	
止水栓不良件数	年	127件	
その他件数	年	374件	

## 別紙2(仕様書6関係)

経費負担区分一覧表

区分	内容	市負担	受託者負担
庁舎(建物)	使用料	○	-
	維持管理費用	○	-
	光熱費	○	-
	受託業者を明示する看板等	-	○
料金システム端末機一式	機器費用・維持管理・保守費用	○	-
検針用携帯端末及び付属備品	機器費用・維持管理・保守費用	○	-
消し込みOCR機	機器費用・維持管理・保守費用	○	-
コピー機他事務機器	機器費用・維持管理・保守費用	-	○
固定電話	機器費用	○	-
	回線費用(電話料金)	○	-
携帯電話(受託者所有)	機器費用及び電話料金	-	○
車両(受託者所有)	固定・維持管理・燃料費等	-	○
車両駐車代	上下水道部敷地内	-	(無料)
郵便料金	業務にかかる郵送料	-	○
業務で使用する各種帳票及び印刷物	委託業務にかかる印刷物(詳細は25(12)で記載)	-	○
	上記以外の既定様式	○	-
手数料	口座振替手数料、コンビニエンスストア収納代行手数料	○	-
被服費(受託者)	従業員(検針員を含む)の作業服等	-	○
福利厚生費(受託者)	従業員用更衣ロッカーを含む(場所は市提供)	-	○
水道メーター	公設メーター	○	-
水道関連用具	閉栓キャップ(レバーキャップ)、解除用具	○	-
	検針時に必要な鍵等	○	-
つり銭	窓口及び徴収用	-	○
事務机等	受託業務に必要な事務机、椅子、ロッカー等	-	○
事務用品	受託業務に必要な筆記用具等	-	○
領収印・受付印	受託業務用	-	○
ごみ処理費	業務等で発生するゴミ、シュレッダーダストの処分費用	-	○

上記項目のほか、業務委託仕様書による。

別紙3（仕様書16関係）

報告書類一覧

- （1）収納事務（日計表・月報）
- （2）窓口収入日計・月計報告書
- （3）還付・充当（月報・月報明細）
- （4）使用開始・休止・名義変更受付（月報）
- （5）給水開始申込書及び排水設備等計画確認申請書（月計・月報明細）
- （6）調定変更（月計・月報明細）
- （7）検針結果報告書（月報、未検針・無断使用・異常水量・誤検針等を含む。）
- （8）休止届等によるメーター検針確認・閉栓等月報
- （9）口座振替依頼受付月報（新規・変更）
- （10）口座振替勧奨月報
- （11）給水停止執行予定表（月1回）
- （12）滞納整理実施結果報告（日報、月報）
- （13）各種証明書受付月報
- （14）減免申請書（月報）
- （15）水道料金及び下水道使用料等統計表（月計）
- （16）水道事業から下水道使用料等の振替表（原則月2回、随時有り）
- （17）メーター取替予定表及び結果表（在庫个数、取替理由一覧を含む。）
- （18）業務完了報告書（月報、年報、契約終了時）
- （19）本委託に付帯する業務で、市が必要に応じて指示する事項

(総則)

第 1 条 受注者は、名張市暴力団排除条例（平成 23 年名張市条例第 2 号）及び名張市の締結する契約等からの暴力団等排除措置要綱（平成 30 年名張市告示第 62 号）（以下「暴排要綱」という。）に基づき本契約の履行に当たり、この特記事項を守らなければならない。

(暴力団排除に係る契約の解除)

第 2 条 発注者は、受注者（受注者が共同企業体であるときは、その構成員のいずれかの者。）が次のいずれかに該当すると認められるときは、この契約を解除することができる。

- (1) 受注者又はその役員等（法人にあっては、非常勤を含む役員、支配人、支店長、営業所長及びその他これに類する地位にある者及び経営に実質的に関与している者をいい、法人格を有しない団体にあっては、代表者及び経営に実質的に関与している者をいい、個人にあっては、その者及びその者の支配人をいう。以下同じ。）が、暴力団等（暴排要綱第 1 条に規定する暴力団等をいう。以下同じ。）と認められるとき。
- (2) 受注者又はその役員等が自社、自己若しくは第三者の不正な利益を図り、又は第三者に損害を与える目的を持って、暴力団等の威力を利用するなどしたと認められるとき。
- (3) 受注者又はその役員等が、暴力団等に対して直接又は間接を問わず資金等を供給し、又は便宜を供与する等の積極的に暴力団の維持若しくは運営に協力し、又は関与していると認められるとき。
- (4) 受注者又はその役員等が暴力団等と暴排要綱別表第 1 に規定する密接な関係を有していると認められるとき。
- (5) 受注者又はその役員等が暴力団等と暴排要綱別表第 1 に規定する社会的に非難されるべき関係を有していると認められるとき。
- (6) 受注者又はその役員等が、暴力団等であると知りながら、これを利用するなどしていると認められるとき。
- (7) 受注者又はその役員等が、暴排要綱別表第 1 に掲げるいずれかに該当する者と知りながらその者を下請負人又は再受託者としていたとき。
- (8) 受注者が、暴排要綱別表第 1 のいずれかに該当する者と知りながら、暴排要綱第 2 条第 6 号に規定する資材販売業者等から資材等を購入し、又は資材販売業者等の施設若しくは廃棄物処理業者を使用したとき。
- (9) 受注者が、暴排要綱第 5 条第 4 項又は第 6 条第 4 項の規定による契約の解除の請求に従わなかったとき。
- (10) 受注者又は下請負人等が、暴力団等による不当介入を受けたにも関わらず、警察への通報及び捜査上必要な協力並びに発注者へ報告する義務を怠り、著しく信頼を損なう行為があると認められるとき。

(暴力団等による不当介入を受けた場合の措置)

第 3 条 受注者は暴力団等による不当介入を受けた場合は、断固としてこれを拒否し、不当介入があった時点で速やかに所轄の警察署に通報を行うとともに、捜査上必要な協力を行わなければならない。

- 2 前項の規定により所轄の警察署に通報を行うとともに、捜査上必要な協力を行った場合には、速やかに発注者に文書により報告しなければならない。
- 3 受注者は暴力団等により不当介入を受けたことから工程に遅れが生じる等の被害が生じた場合は、発注者と協議を行わなければならない。
- 4 発注者は、暴力団等による不当介入に対する通報義務の実効性を確保するため、以下の措置を講ずることがある。
  - (1) 暴力団等による不当介入を受けた受注者が所轄の警察署への通報等及び発注者への報告を怠った場合は、資格停止又は文書注意を行うこと。
  - (2) 暴力団等による不当介入を受けた場合において、所轄の警察署への通報等及び発注者への報告を怠った旨の公表をすること。