

伊賀市水道料金関連業務委託仕様書

1 目的

この仕様書は、伊賀市上下水道部（以下「委託者」という。）が委託する、伊賀市水道料金関連業務（以下「委託業務」という。）について必要な事項を定める。

2 事務所の設置

- (1) 委託業務にかかる内部事務の履行場所は、伊賀市ゆめが丘七丁目4番地の4、伊賀市ゆめが丘浄水場管理棟1階に設置する。
- (2) 事務所の名称は、「伊賀市水道お客様センター」とし、事務所内に、「伊賀市水道お客様センター・伊賀市水道料金関連業務委託受託者〇〇〇〇」と表示しなければならない。
- (3) 事務所の使用期間は、委託期間内とし、ゆめが丘浄水場内の管理棟及び場内の使用にあたっては、委託者の運用に従うこと。

3 業務実施日及び時間

- (1) 業務実施日は、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始（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) お客様センターの開設時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、業務上必要な場合には、業務時間以外においても柔軟に対応するものとする。
- (3) 業務時間外に急を要する場合又はやむを得ない事情で委託業務が発生した場合は、受託者において処理するものとし、円滑に対応できるように連絡体制等を整えておくものとする。

4 委託業務

委託業務の主な内容は次のとおりとする。各業務の履行にあたっては委託者の承認を得るものとする。

- (1) 受付（窓口）業務
- (2) 開閉栓業務
- (3) 検針業務
- (4) 請求・収納・料金更正業務
- (5) 滞納整理業務
- (6) 給水停止業務
- (7) メーター情報管理業務
- (8) 電算処理業務
- (9) その他の業務

なお、上記各号の詳細については、別紙1から別紙9に示す。

5 委託業務区域

伊賀市水道事業給水区域とする。

6 委託期間及び準備期間

本仕様書記載の業務の委託期間は、平成 30 年 4 月 1 日から平成 35 年 3 月 31 日までとする。ただし、契約締結の日から平成 30 年 3 月 31 日までは準備期間とし、受託者は、委託業務掌握のため、業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）の確保及び研修等を行い、その期間の一切の費用は受託者の負担とする。

7 委託業務の提案等

受託者は、業務の効率化やサービスの向上のため技術提案や企画提案に努めるものとし、提案の都度、委託者と協議するものとする。

8 業務執行計画書等

受託者は、委託期間内に委託業務を遂行するにあたり、業務執行計画書を作成し、事前に委託者に提出し、承認を受けなければならない。

9 業務計画及び業務実績の報告

受託者は、業務計画について毎月 20 日までに、業務実績について翌月の 7 日までに、それぞれ報告書を作成し、委託者に提出しなければならない。なお、報告内容は別紙 10 のとおりとする。

10 定例会議の開催

受託者は、委託業務を円滑に遂行するため、委託者と毎月 1 回定例会議を開催するものとする。なお必要が生じた場合は随時開催する。

11 委託料の支払い

受託者は、伊賀市設計業務等標準委託契約約款（役務の提供）第 29 条に基づき、本委託業務の委託料として、各月の委託業務完了後、当該月分の業務完了届を提出後、委託者の検査（検収）を得た後に請求することができる。なお、一ヶ月あたりの委託料の額は、契約金額の 60 分の 1 相当額とする。

なお特別な事項が発生し、別途費用が発生した場合は、委託者の基準により受託者に支払うものとする。

12 関係法令の遵守

受託者は、委託業務を履行するにあたり、水道法、地方公営企業法、地方自治法、労働基準法、個人情報の保護に関する法律、伊賀市水道事業給水条例、伊賀市個人情報保護条

例、伊賀市の締結する契約等からの暴力団等排除措置要綱及びその他関係法令等の規定を遵守しなければならない。

13 秘密の保持

受託者は、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、委託業務に係る情報を外部に漏洩若しくは不当に利用した場合には、委託者は、本契約を解除できることとする。その際、委託者又は第三者に損害をあたえた場合は、受託者はその損害を賠償しなければならない。

14 個人情報保護

受託者は、委託業務を行うにあたり、個人情報の保護に関する法律及び伊賀市個人情報保護条例を遵守し、受託者は個人情報を適正に取り扱い、個人情報を委託業務以外の目的に利用してはならない。

また、受託者は、個人情報を第三者に開示しないものとし、伊賀市セキュリティポリシーを遵守しなければならない。この義務は、この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

15 再委託の禁止

受託者は、業務の全部を一括して、又は委託者が指定した主たる部分を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。ただし、業務内容により業務の一部を第三者に委託しようとする時は、事前に委託者の承認を得た場合はこの限りではない。

16 履行の範囲及び義務

受託者は、仕様書に記載されている内容を十分理解し、誠実に履行しなければならない。

また、仕様書に詳細が記載されていない業務であっても、委託業務に関することについては、受託者の履行範囲とする。

その他、特別な事項が発生した場合は、委託者及び受託者で協議を行い、実施の有無を決定するものとする。

なお、委託業務の履行にあたっては、複数人の事務従事者で内容の確認を行い慎重に処理する。

17 損害賠償

受託者は、委託業務の実施に伴い、委託者及び第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

18 報告の義務

受託者は、次の各項にあたる事故等が発生した場合は、直ちに委託者に報告書を提出し

なければならない。

- (1) 交通事故等が発生した場合
- (2) 収納した水道料金等金品の紛失、盗難等
- (3) 個人情報の紛失、盗難等
- (4) 委託者が交付した身分証明書の紛失、盗難等
- (5) 水道メーター、配管の破損等
- (6) 貸与品の紛失、盗難、破損等
- (7) 現金取扱領収日付印（以下「日付印」という。）の紛失、盗難等
- (8) その他委託者が必要と定めたもの

19 基礎情報

委託業務にかかる平成 28 年度基礎情報は、別紙 12 のとおりとする。

20 委託業務監督者

委託者は、受託者を監督するため、委託業務監督者を選任する。

21 委託業務監督者の権限

委託業務監督者は、次に掲げる権限を有する。

- (1) 受託者又は業務責任者に対する指示、承諾及び協議
- (2) 仕様書等に基づく業務の履行状況の承認及び検査
- (3) その他委託業務に必要な事項

22 業務従事者の管理等

- (1) 受託者は、業務開始時点において業務が確実に実行できる業務従事者を配置しなければならない。
- (2) 受託者は、委託者と連携を密にして業務を行うものとする。
- (3) 業務従事者は、心身ともに壮健にして、適切に委託業務を遂行する能力を有するものでなければならない。
- (4) 受託者は、業務従事者を対象に研修を行い、業務に必要な知識及び技術の向上に努めなければならない。
- (5) 委託者は、業務従事者が業務の履行上著しく不適格と認めた場合は、受託者にその理由を明示し必要な処置を求めることができる。その場合、受託者は速やかに業務に支障がないように対処しなければならない。
- (6) 受託者は、業務の実施にあたり、委託者に業務実施体制図及び業務従事者名簿を提出し、承諾を得なければならない。また、変更があった場合も同様とする。
- (7) 受託者は、前号で届け出た以外の者を、委託者の承諾なしに業務に従事させてはならない。

23 業務体制

- (1) 受託者は、委託業務遂行のため、業務従事者（検針員を除く）を専任で配置するとともに、以下のとおり選任し、委託者に届け出なければならない。なお、変更するときも同様とする。
 - ①業務責任者
 - ②業務副責任者
 - ③給水装置工事主任技術者
 - ④電算処理担当者
 - ⑤各業務の担当主任及び担当者
- (2) 業務責任者は、常駐しなければならない。
- (3) 業務責任者は、委託業務内容と同種又は類似の業務について5年以上の実務経験のある正規雇用の者とする。
- (4) 業務責任者は、業務全体に精通し、業務の責任者としての確かな判断ができる能力を有する者でなければならない。
- (5) 業務副責任者は、委託業務内容と同種または類似の業務について1年以上の実務経験のある正規雇用の者とする。
- (6) 業務副責任者は、業務責任者と同等の能力を持つ者でなければならない。
- (7) 業務責任者に事故あるとき又は欠員となった時は、業務副責任者がその職を代行し、速やかに新たな業務責任者を選任して、委託者に届け、承諾を得なければならない。
- (8) 受託者は、給水装置工事主任技術者の資格を有するものを1名以上配置しなければならない。
- (9) 電算処理担当者は、電算処理業務に精通している者でなければならない。
- (10) 担当主任の配置数は、委託業務を円滑に遂行することができる人数とする。

24 業務責任者等の役割

- (1) 業務責任者は、委託業務全般について一切の管理を行い、委託者と連携を密にし、円滑な実施に努めなければならない。
- (2) 業務責任者は、契約書、仕様書等その他関係書類により業務の目的、内容等を十分理解するとともに、業務従事者の指揮監督、教育並びに事故の防止に努めなければならない。
- (3) 業務責任者は、常に業務の進捗管理を行い、すべての業務において複数人で確認することを徹底させ、最終確認を行う。
- (4) 業務責任者は、受託業務に関する苦情または問合せ等があった場合は、責任を持って対応し、同内容のものが再発しないよう対策を図り、事務従事者に周知する。
- (5) 業務責任者は、委託者との打合せ等を行ったときは、報告書を作成し、委託者の承認を得るものとする。

- (6) 業務責任者は、受託者で対応できないと判断した事案が生じた場合は、委託者と協議し、指示に従い対応することとする。
- (7) 電算処理担当者は、電算処理にかかわる全ての業務について適正に処理を行わなければならない。
- (8) 担当主任は、担当する業務について掌握し、業務責任者との情報共有を図り、常に円滑な業務遂行に努めなければならない。

25 緊急連絡網・危機管理体制

受託者は、業務従事者の緊急連絡体制を整備し、あらかじめ委託者に届け出なければならない。また、届出内容に変更が生じた場合も同様とする。

26 現金取扱者の指定

受託者は、委託業務履行のため、業務従事者の中から現金取扱者を指定し委託者に届け出なければならない。また、届出内容に変更が生じた場合も同様とする。

27 日付印等の届出

- (1) 受託者は、業務従事者が使用する日付印を受託者の費用負担により調製し、日付印使用者届を委託者へ提出し、あらかじめ承認を得なければならない。日付印の使用者に変更が生じた場合も同様とする。
- (2) 受託者は、日付印を自らの責任において適正に管理しなければならない。

28 収納金の取扱い等

- (1) 受託者は、窓口での収納金、徴収業務による収納金等について、その内容を示す書類を委託者に報告し、速やかに委託者の出納取扱金融機関に預け入れなければならない。ただし、止むを得ない事情がある場合は、受託者の厳重な管理の下で保管し、翌営業日に預け入れるものとする。
- (2) 収納金の取扱いに際し、事故等が発生した場合は受託者の責任で対応し、速やかに委託者に報告する。

29 収納率の向上

- (1) 受託者は、民間活力を発揮し、委託者が定めた収納率を上回る数値を確保するため、年度当初に収納率の目標を定めて委託者に報告する。
- (2) 受託者は(1)において、口座振替の利用を積極的にすすめるなど、さらなる収納率の向上を目指さなければならない。

30 電算システムの使用取扱い等

- (1) 委託業務を遂行するために必要なシステムについては、委託者が用意する水道料金

システム（以下「システム」という。）及び管路情報管理システムを使用する。

なお、委託期間内にシステムの移行があった場合は、業務に支障をきたさないように協力する。

- (2) 受託者は、委託者及びシステム業者と連絡を密に取り、電算処理業務が円滑に遂行できるよう対応しなければならない。
- (3) システムの不具合時には、速やかに委託者へ詳細を報告し、指示を受ける。
- (4) 委託者は、受託者の責めに帰すべき事由によりシステムの不具合（毀損・消去）が発生した場合は、受託者に対し損害の請求ができるものとする。
- (5) 委託者は、受託者の責めに帰さない事由によりシステムの不具合（毀損・消去）が発生した場合においても、水道使用者等への対応を適切に実施しなければならない。

31 費用負担等

- (1) 委託業務にかかる費用負担は、別紙 11 のとおりとする。
- (2) 別紙 11 に規定する費用を除き、業務の実施に必要な費用は、すべて受託者の負担とする。
- (3) 受託者は、貸与された施設及び備品等について借用願を提出し、取扱いには細心の注意を払う。

32 身分証明書の着用

委託者は、受託者の業務従事者に対し、身分証明書を発行する。業務従事者は、委託業務に従事するとき、身分証明書を必ず胸元等の見やすい箇所に着用するものとする。なお、使用者等から提示を求められた時は、速やかに提示し、これを拒んではならない。

33 委託業務実施時の服装

委託業務を実施するにあたり、使用者等を訪問するときは、統一的な服装（以下「制服」という。）及び腕章を着用しなければならない。なお、制服は、委託者の承認を得たものでなければならない。また、制服着用時は、周囲に誤解を与えるような行為及び業務の範囲を逸脱した行為をしてはならない。

34 成果品の帰属

委託業務において受託者が作成した成果品は、委託者に帰属するものとする。

35 事務引継ぎ等

受託者は契約期間が満了するとき、又は契約が解除されるときは、事前に次の項目を実施しなければならない。

- (1) 受託者は、平成 30 年 4 月 1 日からの委託業務を円滑に遂行するため、委託者が平成 30 年 3 月 31 日まで委託している受託者と密接に連携・協力しなければならない

ない。

- (2) 委託業務のすべてを委託業務終了日まで委託業務が継続して遂行できるよう誠意を持って協力するものとする。
- (3) 受託者が設置した機器等はすべて撤去し、事務室は原状に回復のうえ委託者に明け渡す。
- (4) 受託者が業務遂行の目的で作成した簿冊及びデータは、すべて委託者に引き渡す。
- (5) 委託者が受託者に貸与している物品等は、すべて委託者に返却する。
- (6) 委託者が業務遂行の目的で受託者に貸出ししている資料は、すべて委託者に返却する。
- (7) 委託者が交付している身分証明書は、すべて委託者に返却する。
- (8) 現金取扱領収日付印は、委託期間終了後処分する。
- (9) 前各号の業務引継ぎに要する費用は、受託者の負担とする。

36 会議及び研修会の開催

- (1) 受託者は個人情報の研修会を定期的に行う。また新たに配属する職員には、配属時に必ず研修を行い、実施後委託者に実施報告書を提出する。
- (2) 受託者は人権に関する研修会を定期的に行う。また新たに配属する職員には、配属時に必ず研修を行い、実施後委託者に実施報告書を提出する。なお、委託者が開催する研修会に積極的に参加する。
- (3) 受託者は、必要に応じて委託者が開催する水道関係者との会議に参加しなければならない。

37 留意事項等

受託者は、委託業務の実施にあたっては、次の事項を遵守する。

- (1) 委託業務の実施については、必ず複数人で確認し、責任者の承認を受ける。
- (2) 委託業務に無関係な営業活動を行ってはならない。
- (3) 使用者等の対応は、人権に配慮し、言葉づかいに注意して正確、迅速、親切丁寧に対応する。なお、使用者当と対応した状況や内容をシステムに必ず入力する。
- (4) 委託業務の実施のため、使用者等の土地、建物等に立入るときは、身分証明書を携行し立入り目的を告げ、必要な範囲を超えて立入ってはならない。また、立入るときは、使用者等の所有物件（設備、車輛、物品等）を破損しないように細心の注意を払わなければならない。
- (5) 委託業務を実施する上で発生した苦情、懸案または損害等に対して、受託者の責任で処理しなければならない。
- (6) 業務従事者が委託業務中に事故、盗難等を受けた場合、すべて受託者の責任とする。
- (7) 受託者は、業務の遂行に関連していかなる理由においても使用者等から水道料金以外の金品及びその他のものを授受してはならない。

(8) 受託者は、6ヶ月に1回以上、水道法第21条に基づく健康診断を実施し、結果を委託者に報告しなければならない。

38 その他

この仕様書に定めのない事項又は、この仕様書に疑義が生じた場合については、委託者と受託者が協議して定めるものとする。なお、特別な理由又は、緊急を要するときは、委託者の指示によるものとする。

別紙1

受付（窓口）業務

1 水道お客様センターの窓口対応、電話対応

- (1) 委託者各課への電話（FAX等を含む）及び来客者の取次
- (2) 受託業務に関する苦情及び問合せの対応

2 各種受付業務

(1) 開栓・閉栓の受付及び受付票作成並びに受付簿作成

①開栓の場合

- 1) 開栓希望日時、開栓場所、使用者名、住所、電話番号、その他開栓に必要な項目を聞き取る。
- 2) 水道使用開始届を使用者に渡す方法を確認する。
- 3) 1) で聞いた情報を基に受付票及び開栓に必要な資料等を作成する。

②閉栓の場合

- 1) 閉栓希望日時、閉栓場所、使用者名、転居先住所、電話番号、支払い方法その他閉栓に必要な項目を聞き取りを行い、受付票及び閉栓に必要な資料等を作成する。

③開閉栓を同時に行う場合（以下「指数確認」という。）

上記①及び②の作業を実施する。

(2) 水道使用開始届の受付及び情報入力

- ①窓口及び郵送等にて提出のあった水道使用開始届の内容及び記載漏れがないかを確認する。
- ②前号の結果、不備のあったものについては、使用者に確認する。
- ③前号が終了したものについて、情報を入力する。
- ④お客様控えを送付する。

(3) 水道使用異動届の受付及び情報入力

- ①窓口及び郵送にて提出のあった水道使用異動届の内容及び記載漏れがないかを確認する。
- ②前号の結果、不備のあったものについては、使用者に確認する。
- ③前号が終了したものについて、情報を入力する。

(4) 口座振替依頼書の受付及び情報入力

- ①金融機関から送付のあった口座振替依頼書は確認後情報を入力する。
- ②窓口及び郵送にて提出のあった口座振替依頼書の内容を確認する。
 - 1) 記載漏れの確認
 - 2) 取扱金融機関であるかの確認

- 3) 通帳登録印の有無の確認、読めるかどうかの確認
 - ②前号の結果、不備のあったものについては、理由を明記し使用者に戻す。
 - ③届出内容について金融機関への照会
 - ④金融機関への照会の結果、不備のあったものについては、理由を明記し使用者に戻す。
 - ⑤確認が終了したものについて、情報を入力する。
- (5) 給水装置所有権移転届の受付及び情報入力
- ①窓口及び郵送にて提出のあった給水装置所有権移転届の内容を確認
 - 1) 記載漏れの確認
 - 2) 移転したことが確認できる書類の確認（売買契約書等の写しの添付）
 - ②前号の結果、不備のあったものについては、新使用者に確認する。
 - ③関係書類を整えて委託者に提出し、委託者の承認後内容について入力する。
- (6) 漏水減免申請の受付及び情報入力
- ①漏水減免について問い合わせがあった場合は、手続及び申請について説明をする。
 - ②申請があった場合、適正かどうかの確認をする。
 - ③受付をする。
 - ④関係書類を整えて委託者に提出し、委託者の承認後内容について入力する。
 - ⑤申請者に減免内容を通知する。
- (7) 共同住宅等適用申請の受付及び情報入力
- ①共同住宅等の特例計算の制度について説明をする。
 - ②申請があった場合、適正かどうかの確認をする。
 - ③受付をする。
 - ④関係書類を整えて委託者に提出し、委託者の承認後内容（戸数）について入力する。
 - ⑤申請者へ適用内容を通知する。
- (8) 各種証明書の受付、交付及び手数料收受
- ①申請があった場合、記載漏れがないか確認をする。
 - ②確認の結果、不備のあったものについては、使用者に確認する。
 - ③受付をする。
 - ④関係書類を整えて委託者に提出して、決裁を受けたのち、手数料を收受し、領収と証明書を依頼者に交付する。手数料は、委託者に引き継ぐ。
- (9) 水道使用名義や連絡先、請求先の変更受付及び情報入力
- ①受付（窓口）業務により取得した情報を追加、更新する。
 - ②前号以外で取得した情報についても、委託業務遂行に必要な情報を追加・更新する。
- (10) 臨時給水の受付及び情報入力

- ①臨時的に水道水を購入されるお客様がこられた場合に販売する。販売時には請求先（購入者名・住所・電話番号、納入通知書送付先等）を確認する。
- ②販売は容器を持参した場合に限る。販売日時、販売水量を控えておく。
- ③前号の販売水量を月ごとに集計する。
- ④水道料金請求は、臨時用単価を基礎として算出する。委託者から指示のあった内容について入力する。
- ⑤納入通知書を作成し、委託者に関係書類を整えて提出する。
- ⑥委託者の承認後、請求先に発送する。
- ⑦別途委託者から指示があった場合は、その指示に従う。

3 窓口収納に関する業務

- (1) 水道料金の納入通知書の発行を行う。
- (2) 水道料金の納入意識を促進するため納入相談を行う。
- (3) 委託者の出納取扱金融機関から振込入金連絡を受けた場合は、領収済通知書に「振込入金」と明記し、委託者の出納取扱金融機関へ届けなければならない。午後2時以降に連絡があった場合は、受託者の責任において保管し、翌営業日に委託者の出納取扱金融機関へ届けることとする。
- (4) 水道料金を収納したとき（現金書留を含む）は、納入通知書兼領収書の領収日付印欄に日付印を押印し、領収書を支払者へ確実に手渡す。また小切手で収納を行った場合は、同様に日付印を押印するとともに、「証券受領」と明記し、領収書を支払者へ確実に手渡す。
- (5) 収納した料金は、日付印を押印した領収済通知書と現金を照合し、委託者の出納取扱金融機関に入金する。ただし、当日入金できなかった窓口収納分は、金庫等安全な場所で確実に保管し、翌営業日に委託者の出納取扱金融機関へ入金する。
- (6) 受託者は、業務遂行に必要なつり銭を準備し、日付印の適切な管理を行う。

4 留意事項

- (1) 受託者は、電話受付等による使用開始及び使用中止、名義変更、その他登録内容の変更を受付するときは、聞き取り及び記録の徹底を図る。
- (2) 受託者は、業務時間中は常に適正な体制を確保し、受付（窓口）業務を行わなければならない。
- (3) 受託者は、電話受付等において納入通知書の再発行を依頼されたときは、重複納入のないよう説明し、納入期限を確認のうえ、再発行しなければならない。
- (4) 受付（窓口）業務を行うにあたり、委託業務だけでなく委託者が行う業務についても、知識習得及び情報共有に努める。
- (5) 受託者は、水道料金の納入状況等について問合せがあったときは、個人情報の取扱

いに十分注意した上で適切な対応を行わなければならない。

5 利用者等への説明・苦情対応等

受託者は、本業務における上記項目全ての問い合わせ苦情等に対応し、確認を要するものについては、速やかに調査を行い、適切に処置する。

6 その他受付（窓口）に付随する業務

開閉栓業務

1 開栓・閉栓に伴う業務

(1) 開栓・閉栓作業

①開栓の場合

- 1) メーター位置、メーター番号及びパイロットマークを確認する。
- 2) メーター指針を確認し、受付票に記入する。
- 3) 止水栓を操作し、開栓作業を行う。
- 4) 開栓作業時には通水確認及び漏水確認等を行う。

②閉栓の場合

- 1) メーター位置、メーター番号及びパイロットマークを確認する。
- 2) 水道使用中であれば使用者に確認する。
- 3) メーター指針を確認し、受付票に記入する。
- 4) 止水栓を操作し、閉栓作業を行う。

③指数確認の場合

- 1) メーター位置、メーター番号及びパイロットマークを確認する。
- 2) メーター指針を確認し、受付票に記入する。

(2) 水道使用開始届・口座振替依頼書等の現地投函または郵送

(3) 閉栓時の現地精算

- ①閉栓に際して、現地（閉栓場所）において水道料金を算出し、現金で徴収する。
- ②未納があるときは、合わせて徴収する。

(4) 開栓・閉栓、使用者変更に係る作業結果の入力

(5) 閉栓後の料金請求

(6) 開栓・閉栓、使用者変更に係るリスト作成及び照合（日報）

(7) 開栓・閉栓に係る備品・消耗品の整備及び調達

(8) 漏水を発見したときの対応及び報告

宅内で漏水を発見した場合は必要な措置を講じるか又は使用者へ通知する。

(9) 開栓・閉栓、使用者変更に関する問合せ及び苦情処理

2 開始届未提出者対策

(1) 水道使用開始届未提出者への連絡及び通知

(2) 再三の提出依頼にもかかわらず手続きのない場合の停水業務

3 業務時間外対応について

業務時間外において使用者等から依頼があった場合は、柔軟に対応する。

4 利用者等への説明・苦情対応等

受託者は、本業務における上記項目全ての問い合わせ苦情等に対応し、確認を要するものについては、速やかに調査を行い、適切に処置する。

5 その他開閉栓に付随する業務

検針業務

1 水道メーターの検針

- (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。ただし、特定地域については「毎月検針」、「偶数月後期検針」及び「奇数月後期検針」とする。
- (2) 定期検針の実施期間は、検針月の15日までとし、地区ごとに定められた検針日に実施する。

特定地域については、検針月の20日前後（「奇数月後期検針」については18日前後）に実施する。

検針日は、特別な事情がある場合に限り前後2日間の範囲内で変更することができる。検針時間は、一般的に使用者等の理解が得られる範囲内とする。なお、業務時間外の検針も可能とする。
- (3) 受託者は、当月分の水道メーター（閉栓中のメーターを含む）を正確に検針し、メーター指針をハンディターミナル（以下「HT」という。）に入力の上、検針票（水道使用量のお知らせ）を発行し、使用者に通知する。
- (4) 受託者は、委託者が貸与するHTにより検針を行うこととする。
- (5) 受託者は、「HT操作マニュアル」を参考にHTを操作する。
- (6) 水量が、前回使用水量及び前年同期使用水量と大きくかけ離れている場合は、メーター指針及びパイロットマークの回転等を再度確認し、必要があれば使用者等に状況を伝える。
- (7) 不在等に伴う未検針及び障害物、水没、埋没による未検針は、原則として認めない。ただし、委託者が止むを得ないと認めたときは、以下の方法で認定とすることができる。
 - ①前年同月期の使用水量による
 - ②前3期の平均使用水量による
- (8) 検針順路は、必要に応じて変更することができる。
- (9) 検針に必要な検針用具（ハンディターミナル等）の持ち出しについては、個人情報が含まれているため取扱や保管について細心の注意を払う。

2 検針用データの作成

- (1) 定期検針については、月末（月末が休日の場合は前日）にシステムで翌月検針分のデータを作成し、送受信用パソコンから各HTへ送信する。
- (2) 特定地域については、検針月の18日前後（「奇数月後期検針」は16日前後）に当月検針分のデータを作成し、送受信用パソコンから各HTへ送信する。

- (3) HTへ送信した際、HTに仮定水量を入力し、日付、指針、料金、口座振替日、口座振替領収等の表示に間違いがないか確認をする。

3 検針準備

受託者は、検針開始前にHT、検針に必要な用具及び資料を準備する。
なお、HTについては、事務所内に施錠できる保管庫を用意し、盗難防止に努める。

4 検針票（水道使用量のお知らせ）の配布及び送付

HTで検針後、給水装置設置場所又は使用者が指示する場所に配布する。
また、使用者が送付先を別住所へ希望している場合は、その住所へ送付する。
なお、現地配布できなかった検針票についても使用者の手元に届くよう努める。

5 システムへの検針済みデータの取込み

- (1) 受託者は検針終了後、未検針が無いかを確認し、速やかに送受信用パソコンからシステムへ検針済みデータを転送する。
(2) 受託者は(1)で転送したデータをシステムに取り込み、検針エラーリストを出力する。

6 再検針及び調査

検針終了後、以下に掲げる情報を基に確認を必要とするメーターの再検針及び調査を行う。

- ①検針エラーリスト（水量差の確認）
- ②検針員からの聞き取り情報
- ③料金計算チェックリスト（料金差の確認）
- ④親子メーターリスト（親子メーターの確認）
- ⑤その他調査が必要なメーター

7 仮調定後の処理

- (1) HTデータの受信後、システムにて仮調定の計算を行う為、仮調定のデータ内容の確認を行う。
(2) 仮調定確認後、以下に掲げる情報を基に再度確認を必要とするメーターの再検針及び調査を行うこと。
①料金計算チェックリスト（料金差の確認）
②親子メーターリスト（親子メーターの確認）
③その他調査が必要なメーター

8 再検針及び調査に係る注意事項

- (1) 再検針及び調査を行った内容（調査日、時間、指針、漏水の有無、会話内容、居住者数の変更、使用状況の変更等）は記録するとともに、必要に応じて使用者へ報告すること。
- (2) (1) においてデータの修正が必要な場合は、データを修正する。

9 漏水を発見したときの対応

- (1) 水道メーターのパイロットマークの針が異常に回っていた場合
 - ①使用者等と連絡が取れる場合
 - 1) 使用者立会いのもと漏水の確認をする。
 - 2) 漏水の場合は、伊賀上下水道部指定給水装置工事事業者等へ調査、修理を依頼するよう説明する。
 - 3) 漏水による料金減額措置（以下「漏水減免」という。）について、伊賀市水道料金の軽減又は免除取扱要綱を説明する。
 - ②使用者等と連絡が取れない場合
漏水していることを記した書面をポストへ投函するとともに委託者へ報告する。
- (2) メーター付近で漏水等を発見した場合、速やかに委託者へ報告するとともに、指示を受ける。

10 無届使用、無届転居及び不正使用の対応

- (1) 使用者が確認できる場合
 - ①無届使用の場合
閉栓手続きがされていないにもかかわらず、閉栓中のメーターの指針が前回より進んでいる場合は、早急に水道使用開始届を受理する。なお、使用者と連絡が取れない場合は、止水栓を操作し閉栓作業を行うとともに、お知らせ文書及び水道使用開始届を現地に投函する。
 - ②無届転居・長期未使用者の場合
現地不在でかつ水量0 m³が6ヶ月以上続いている場合は、閉栓の意向を確認し、閉栓の場合は精算手続きを行う。
 - ③不正使用の場合
水道メーターを通過せず違法な接続等による不正使用や正式な手続きを取らない無届使用を発見した場合、委託者に報告し、指示を受けた上で適切に対処する。
- (2) 使用者が確認できない場合
以下の方法により使用者の確認に努める。
 - ①現地の状況（電気メーターの回転、ガスメーターの状態、郵便物の状態、屋内外の状態等）を確認する。

②不動産業者、管理人の連絡先等を調査する。

③近隣住民からの聞き取りを行う。

④委託者に住所照会を依頼する。

11 利用者等への説明・苦情対応等

受託者は、本業務における上記項目全ての問い合わせ苦情等に対応し、確認を要するものについては、速やかに調査を行い、適切に処置する。

12 その他検針に付随する業務

別紙 4

請求・収納・料金更正業務

1 収納期限等の調定期日の設定

- (1) 前年度 2 月末までに翌年度 1 年分の調定年月・調定期間・納期限・口座振替日・口座再振替日等を設定する。
- (2) 委託者に承認を得た後、システムに設定情報を入力する。
- (3) (1) で設定した情報を変更する場合は、2 ヶ月前までに委託者に相談し、再度承認を得る。

2 定期調定処理

- (1) 検針結果を基に計算された水道料金を確定する。一連の処理の流れで納入通知書と口座振替用のデータを作成する。
- (2) 受託者は、調定決裁資料を作成し、委託者の承認を得る。

3 納入通知書の作成・封入封緘・発送

- (1) 前月に料金が確定した納入通知書を作成し、封入封緘したうえで 10 日に発送する。ただし、土・日・祝日の場合は翌営業日とする。
- (2) 使用者から個別に依頼された随時発行の納入通知書を発送する。

4 水道料金の収納消し込み等

(1) 日次処理

- ① コンビニ消し込みデータ受信
- ② コンビニ消し込みデータ管理
- ③ 収納消し込み

(2) 月次処理

- ① 口座振替に必要な書類を作成し、委託者の承認を得た後、収納取扱金融機関に依頼する。
- ② 口座振替データ送信
- ③ 過去未収分口座振替
- ④ 伊賀市公共施設水道料金一覧表の作成
伊賀市が使用している施設の水道料金の口座振替分の、担当課用及び出納室用の一覧表を作成する。
使用者が伊賀市でなくなった場合や、新たに口座振替になった場合は管理ツール《伊賀市施設担当部課名寄せ CD、水栓一覧（伊賀市施設）》を修正する。
- ⑤ 口座振替後データ受信

⑥会計システム連携

⑦口座情報入力件数管理

(1) 年次処理

① 口座振替手数料請求書の作成

年2回(9月・3月)口座振替手数料請求書を作成する。(ゆうちょ銀行を除く)

(4) 随時処理

①口座振替停止の依頼

②金融機関管理 ※新システムでは金融機関管理は営業課処理となっている※

③口座情報照会

④口座情報入力

⑤納入方法変更

⑥コンビニ確報管理

5 訪問集金

訪問集金の新規受付は、原則行わないものとする。ただし、納入が困難な場合はこの限りではない。

6 市民館納入の水道料金取扱い

受託者は、料金の納入場所である市民館に当月請求分の納入通知書を送達する。市民館にて納入された水道料金がある場合は受け取りに行き、納入済通知書と現金を照合・確認して収納する。

7 過去未収分の口座振替

使用者が分割納入(以下「分納」という。)等で、定期分以外に口座振替による納入を希望する場合は、資料を添えて委託者に報告し、承認を得て、10日・25日に振替が可能となるように委託者の収納取扱金融機関へ依頼をする。

8 収納金の確認及び照合

受託者は、委託者に収納金の確認及び照合を受けてから、出納取扱金融機関に入金しなければならない。

9 重複納入及び過誤納入

(1) 重複納入及び過誤納入された水道料金を発見した場合は、速やかに使用者に連絡の上、還付処理の手続きを行わなければならない。ただし、未納がある時は使用者に同意を得た上で、原則として還付処理をせずに充当処理の手続きを行うものとする。

(2) (1)により還付・充当処理を行う場合は、委託者に必要な書類を整えて提出し、承

認を得た後、速やかに使用者へ通知を行う。あわせて、システム内のデータを修正する。

10 水道料金調定後の更正

水道料金調定後に使用水量の認定及び使用水量の更正並びに調定額の更正を行う場合には、すべての案件について必要な書類を添えて委託者に伺い書を提出し、委託者の承認を得る。

(1) 検針時における使用水量及び用途の認定

使用水量の認定を行う場合は、委託者が規定する伊賀市水道事業給水条例に基づき、水量算定等の事務処理を行う。

(2) 使用水量及び調定額の更正

使用水量及び調定額の更正を行う場合は、委託者が規定する伊賀市水道事業給水条例及び水道料金の軽減又は免除取扱要綱に基づき、水量算定等の事務処理を行い、更正の理由を明確に示す書類を添えて委託者の承認を得る。

(3) 委託者の承認後の処理

委託者の承認を得た後、その結果を委託者の定める様式その他の方法により使用者等に通知し、データを修正する。

(4) 前各号の処理においては、その内容について使用者に対し十分な説明を行う。

11 使用者等への説明・苦情対応等

受託者は、本業務における上記項目全ての問い合わせ苦情等に対応し、確認を要するものについては、速やかに調査を行い、適切に処置する。

12 その他請求・収納・料金更正に付随する業務

滞納整理業務

1 滞納整理

水道料金等の滞納整理業務は、当初納入通知書の納入期限後も未納である納入義務者への督促事務からとし、現年度分及び過年度分の未納分については、不納欠損まで追跡調査及び料金徴収を行う。

2 滞納者情報の抽出

受託者は、滞納者等の状況をシステム等によりリストアップし、業務にあたるものとする。

3 督促状の作成・封入封緘・発送

- (1) 前月末が納入期限で未納となる水道料金の督促状を作成し、封入封緘したうえで20日に発送する。ただし、20日が土・日・祝日の場合は翌営業日に発送する。
- (2) 督促状は、発送する直前まで入金確認を行い、発送不要分の抜き取り作業を行う。

4 催告

督促納期が過ぎても未納となっている使用者については、文書等により催告を行い、早期に未収金の回収に努める。

5 滞納者への納入指導及び納入状況の管理

- (1) 滞納者に対する納入相談を行い、未納金額を一括納入ができない場合は、分納等による納入を促す。
- (2) 滞納者が分納を希望する場合は、必要に応じて納入誓約書を提出させ、委託者に伺い書を提出し、承認を得た後で使用者に送付する。
- (3) 受託者は、分納等を約束した場合、納入誓約書どおりの納入が行われているか履行にいたるまで管理を行い、誓約不履行となった場合は、伊賀市給水停止処分取扱要綱従って適正に処理を行う。

6 滞納整理業務の強化

受託者は、上記4項に定める催告及び別紙6に定める給水停止業務等を厳格に行い、未収金の回収及び収納率の向上を図らなければならない。

7 閉栓後の未収金の催促

- (1) 転居先が確定している使用者には続けて催促を行う。
- (2) 無届転居や送付先不明による未納者については、所在調査（委託者による住所照会を含む）をし、催促を行う。送付先変更の場合は、システムへの修正入力を行う。

8 滞納整理の引き継ぎ

本事業委託契約以前の支払分納や猶予承認者は、受託者が継承する。

9 滞納者交渉記録の作成と報告

受託者は、個々の滞納者に対する交渉記録を作成しその管理を行う。また、悪質滞納者や停水できない者等が発生した場合は、委託者に報告し指示を得る。

10 不納欠損資料の作成

受託者は、委託者の指示に従い、不納欠損に必要な滞納状況や交渉経過を記録した資料を作成し、委託者の承認を得た後、システムで処理を行う。

11 債権台帳の整備

受託者は、委託者の指示に従い、債権者に関する台帳を整備しなければならない。

12 使用者等への説明・苦情対応等

受託者は、本業務における上記項目全ての問い合わせ苦情等に対応し、確認を要するものについては、速やかに調査を行い、適切に処置する。

13 法的措置関連の資料の作成

- (1) 受託者は、委託者からの求めに応じて、裁判所への支払督促申立てのための資料を作成し、事前通知書の発送を行う。
- (2) 受託者は、委託者からの求めに応じて、破産債権等の書類提出に必要な資料の作成を行う。

14 債権管理課提出資料の作成等

受託者は委託者からの求めに応じて、市債権管理課に提出する資料の作成を行い、必要に応じて委託者が開催する会議に出席する。

15 債権管理課への移管

- (1) 法的措置により債権回収事務を債権管理課へ移管する場合は、委託者の指示により処理を行う。
- (2) 移管事務に伴う滞納者に対する納入指導及び納入状況の管理については、5の「滞

納者への納入指導及び納入状況の管理」と同様とする。

15 その他滞納整理業務に付随する業務

給水停止業務

- 1 伊賀市給水停止処分取扱要綱に従い実施するものとする。
- 2 「給水停止予告通知書」等の作成と送付
 - (1) 受託者は、催告文書に指定した納入期限を経過してもなお納入のない者について、給水停止処分を行うため、対象者を選定し、給水停止対象者リストを作成する。給水停止対象者のリスト及び個々の交渉記録等関係書類を委託者に提出し、承認を得て、「給水停止予告通知書」等を作成し、対象者に配布する。
 - (2) 発送直前まで、収入状況を確認し、納入済者に発送することのないように注意する。
- 3 給水停止の執行
 - (1) 給水停止執行予定日までに給水停止対象者から全額入金があった場合は、給水停止を中止とする。全額納入が難しいため一部入金をし、残額の支払いについて分納誓約書を提出した場合は、給水停止を保留する。
 - (2) 給水停止は、給水停止執行予定日までに入金もしくは、納入相談等の連絡がなかった者に対して、対象者リストを作成し、委託者に提出し承認を得た後、「給水停止執行通知書」を作成する。執行後には、速やかに現地ポストへ投函または使用者宅へ配布するものとする。
 - (3) 給水停止に伴う閉栓作業は、現地でメーター番号と指針を確認した後、止水栓を締めキャップを取付けることを基本とするが、状況に応じて副栓を閉めるなどの適切な方法をとるものとする。
- 4 約束不履行による給水停止の執行

分納や支払猶予により支払日等を誓約したにもかかわらず、料金を滞納しあるいは電話等による催告を行っても応じない場合は、委託者の承認を得て約束不履行による給水停止執行を行うものとする。
- 5 水道料金に未納があり、連続して使用水量が0 m³で、不在と認めた場合の給水停止（以下「水量ゼロ給水停止」という。）の執行
 - (1) 受託者は、委託業務の実施にあたり、常に使用水量の状況に注意を払い、使用者不在の現状把握に努める。
 - (2) メーター指針が不動の状態、かつ給水装置を使用する見込みがない状態にあり、あわせて、料金の未納状況を確認した場合は、水量ゼロ給水停止対象者としてリストを作成する。委託者にリストと関係書類を添えて報告し、承認後、給水停止を執行す

るものとする。

(3) 給水停止を執行した場合、現地又は対象者の住所へ給水停止を知らせる。

6 給水停止解除による開栓作業

(1) 時間外における解除等の対応は、柔軟に対応するものとし、委託者が別途契約を締結しているゆめが丘浄水場運転管理業務の受託者と連絡体制を整えておくものとする。

(2) 給水停止執行後に給水停止対象者から全額入金があった場合は給水停止を解除する。全額納入が難しいため、一部入金をし残額の支払いについて分納誓約書を提出した場合は、給水停止を中断する。

7 給水停止に伴うシステムの閉栓入力

(1) 給水停止執行後は、システムへ閉栓入力を行うものとする。

8 給水停止結果報告書の作成

「給水停止予告通知書」を発送した未納者について、未納料金の回収や納入確認、給水停止の執行状況等を速やかに委託者に報告するものとする。

9 利用者等への説明・苦情対応等

受託者は、本業務における上記項目全ての問い合わせ苦情等に対応し、確認を要するものについては、速やかに調査を行い、適切に処置する。

10 その他給水停止業務に付随する業務

1 メーター交換の準備（選定、通知、調整等）

- (1) 委託者の指示により、交換対象年間全件リストの作成（計量法に基づく検定満了分）を行う。
- (2) (1)に基づき受託者は、交換業者（委託者が別途契約する交換業者 以下「業者」という。）と、交換予定地域及び交換件数並びに検針業務に支障を来たさない交換日程（期間）の事前調整を行い、交換予定リストの作成を行う。
- (3) 交換リスト及び案内ハガキを作成し、宛先確認を行う。
交換対象者位置図（管路情報戸番図）を作成する。
- (4) 交換対象者への通知
交換案内ハガキ発送日は、交換作業開始日の約 1 週間前までにする。
案内ハガキ作成日から発送日までの交換対象者移動確認及び修正作業を行い、委託者の確認後発送する。
- (5) 交換対象者との調整
交換対象者から交換日や時間要望等があった場合は、要望内容を調整後、業者に連絡すること。また、業者から交換対象者の事で問い合わせ等があった場合は、受託者で対処する。

2 メーター交換前の準備

- (1) 業者用の交換リスト及びメーター交換連絡票を作成する。
- (2) 交換メーターの準備
委託者から提供のあったメーターを担当業者別に、数量仕分けする。（業者と共に行う。）
- (3) 上記準備が終了次第、交換件数等を委託者に報告し、委託者の確認後、交換リスト、メーター交換連絡票、交換対象者位置図、交換用新メーターを業者に引渡し、交換を依頼する。

3 メーター交換後の確認

- (1) 交換後の旧メーターは、委託者が指示する場所に返却させること。
- (2) 交換作業前に業者に渡した交換リスト、メーター交換連絡票、交換対象者位置図は、全て返却させる。
- (3) 交換後の報告内容の確認
交換リスト及びメーター交換連絡票に記載された新旧メーター番号及び指針数の照合確認を行う。（業者と共に行う。）

- (4) メーター交換困難箇所及び位置不明箇所があった場合、業者に原因の調査(写真撮影等)を指示し、報告を受ける。
- (5) 上記(1)から(4)が終了次第、受託者は交換完了件数、交換不能件数及び不能理由等を整理し、委託者に報告する。

4 交換後のメーター情報入力

- (1) メーター交換連絡票を基に交換時データ情報を入力する。
- (2) チェックリストによる入力内容の複数人による確認を行う。
- (3) 上記(1)(2)の確認終了後、システム更新処理を行う。

5 その他メーター交換が必要な場合

- (1) 委託者からの指示のあった不転等のメーター。
- (2) 検針員からの報告、使用者からの連絡があった不転等のメーター。
- (3) (2)の場合、状況確認を行い、委託者に報告し、交換の指示を受ける。
- (4) 上記のメーター交換の場合も、検定満了分と同様の手順で対処する。

6 メーター交換後の対応

- (1) メーター交換後の水量変動については、受託者において説明等対処する。
- (2) メーター交換逆付けが判明した場合、受託者において説明等対処し、直ちに修復改善を業者に指示する。
- (3) メーター交換後、メーター付近での漏水通報があった場合、現場確認を行い交換が原因による場合は、受託者において使用者に説明等対処し、修復改善を交換業者に指示する。
- (4) 上記(1)から(3)が発生した場合は、報告書を作成し、委託者に提出する。

7 新設・撤去・変更等のメーター情報の情報入力

- (1) 委託者から情報提供のあった新品メーター発注・購入管理簿を基にメーター番号登録を行う。
- (2) 委託者から情報提供のあった新設・撤去・移設等のメーター情報を入力する。

8 使用者等への説明・苦情対応等

受託者は、本業務における上記項目全ての問い合わせ苦情等に対応し、確認を要するものについては、速やかに調査を行い、適切に処置する。

なお、記録を作成し委託者に報告して指示を受ける。

9 前各項の業務詳細内容については、別途打ち合わせ協議する。

10 その他メーター交換情報管理業務に附随する業務

1 日次処理

- (1) 日計のデータ更新を行う。
収納消し込みデータの更新を行い、過払い等のチェックリストを出力する。
- (2) コンビニ速報・確報のデータ更新を行う。
コンビニ速報・確報データの更新を行い、過払い等のチェックリストを出力する。
- (3) 日計表の出力を行う。
消し込んだ結果を日計表に出力し、金額が一致しているか確認を行う。
- (4) 会計システム用データ連携処理を行う。

2 月次処理

- (1) 検針データ作成
- (2) 検針エラーリストの作成
- (3) 料金計算
- (4) 下水道料金システム用データ上水使用水量出力処理
- (5) 定期調定処理
- (6) 調定決裁用資料の作成
- (7) 納入通知書の発行（名寄せ分含む）
- (8) 10日、25日口座振替受信後処理
口座振替結果を反映するため、口座振替受信データの消し込みを行う。
- (9) 督促状の発行
送付までに消し込みチェックリストを出力する。

3 随時処理

- (1) お知らせ兼領収書の作成
- (2) メーター交換票の作成
- (3) メーター交換入力後のチェックリストの作成
- (4) メーター交換の更新処理
- (5) 不納欠損入力後のチェックリストの作成
- (6) 各データの保存、バックアップ処理

その他の業務

1 書類の整理・簿冊管理

- (1) 委託業務に係る書類は、原則保管する。
- (2) (1) の書類は、簿冊管理するとともに、業務内容、年月ごとに整理・整頓する。
- (3) 簿冊の保存期間は、簿冊ごとに別途委託者から指示を受ける。
- (4) 委託者から提示を求められたときは、速やかに提出できるよう備える。
- (5) 保存期間が満了し、委託者から指示のあった書類は、シュレッダー処理を行うなど適切な処理を行ったうえで廃棄し、個人情報の漏洩に配慮する。

2 資料提供

委託者から業務委託に係る資料請求があった場合は協力する。

- (1) 委託業務における集計資料（随時）
- (2) 統計資料（毎年3月末現在、5月末現在）
- (3) その他、委託者が必要とする資料

3 システムを誤操作した場合の対応

万が一システムを誤操作した場合は、作業を中断し、速やかに委託者へ詳細を報告し指示を受ける。

また、システム誤操作により業務継続に支障を与えた場合は、受託者が全て責任を負う。

4 瑕疵による貸与備品の故障・不具合時の対応

万が一受託者の瑕疵による貸与備品の故障・不具合を発生させた場合は、速やかに委託者へ詳細を報告し指示を受けること。その場合受託者が全て責任を負う。

5 災害等危機管理業務

災害等が発生した場合は、全面的に委託者に協力する。また、接客中に災害が発生したときは、お客様の安全確保に努める。

なお、災害時における応急措置等の協力については、別途協定書を締結するものとする。

6 断水、濁水に伴う給水活動

断水、濁水が発生した場合で委託者から要請があった場合は、給水活動に協力する。

7 印刷物等の発注・補充

受託者は、委託者から支給される印刷物以外の委託業務履行にかかる印刷物等を準備する。

受託者は、委託者から支給される印刷物の残数が少なくなった場合、3ヶ月前までに委託者に発注を要請する。

8 チラシ等の印刷・配布業務

- (1) 利用者等に重要な情報を提供する必要がある場合は、委託者の指示を受けてチラシ等の配布を実施する。
- (2) 印刷及び配布にかかる費用は、受託者の負担とする。
- (3) 配布場所は、検針票（水道使用量のお知らせ）と同じ場所とする。
- (4) 利用者からチラシの内容について質問があれば説明する。
- (5) チラシ配布中に問題が発生した場合には、適切な対応を行う。
- (6) その他不明な点については、委託者の指示を受け、対応を行う。

9 業務時間以外の連絡体制

受託者は、業務時間以外の利用者からの電話等対応については、業務に支障をきたさないように協力するものとする。

10 利用者等への説明・苦情対応等

受託者は、本業務における上記項目全ての問い合わせ苦情等に対応し、確認を要するものについては、速やかに調査を行い、適切に処置する。

業務計画書及び業務報告書

<業務計画書関係>

1 共通

業務スケジュール（月報 前月 20 日までに提出）

2 検針業務

検針予定表【検針員、検針地区、検針時期等】（前月 20 日までに提出）

3 給水停止業務

- (1) 給水停止対象者リスト及び執行予定表（随時）
- (2) 水量ゼロ給水停止者リスト及び執行予定表（随時）
- (3) 収納率目標値（年度当初）

4 メーター情報管理業務

- (1) メーター交換対象年間全件リスト（委託者の指定する期限）

5 その他

その他委託者が指示した書類

<業務報告書関係>

1 共通

- (1) 業務完了届（翌月 7 日までに提出）
- (2) 業務報告書（日報・月報・年報）

2 検針業務

検針実績【検針件数、無届使用、無届転居、不正使用、漏水、誤検針等】
（月報 翌月当初に提出）

3 滞納整理業務、給水停止業務

- (1) 給水停止結果報告書（随時）
- (2) 悪質滞納者等報告書（随時）
- (3) 収納率等の報告（年度終了後）

4 メーター情報管理業務

- (1) メーター交換完了件数と交換不能件数及び不能理由報告書（随時 速やかに提出）
- (2) メーター交換に伴う事故報告書（随時 速やかに提出）

5 年間統計表の作成

前年度の口径別、用途別の年間使用水量等の統計表

6 その他

- (1) 調定更正に係る資料（随時 速やかに提出）
- (2) 会議録（随時 速やかに提出）
- (3) 研修結果実施報告書（随時 速やかに提出）
- (4) 苦情対応の結果報告（月末締め 翌月当初に提出）
- (5) その他委託者が指示した書類

費用負担区分一覧表

経費の負担区分については、以下のとおりとする。

なお、下記に記載のないものについては委託者の指示に従うものとする。

区 分	内 容	負担者
庁舎（建物）	使用料	委託者
	維持管理費用	委託者
	受託業者を明示する看板等	受託者
光熱水費	電気料金、上下水道料金等	委託者
開閉栓に係る資材	閉栓キャップ・止水栓ハンドル・止水栓キャップ	委託者
メーター交換に係る費用	通知費用	委託者
電算システム関連費	機器費用・維持管理・保守費用	委託者
事務機器	上水道システム用パソコン・プリンター	委託者
	上水道システム用以外のパソコン・周辺機器	受託者
	シュレッダー	受託者
	封入封緘機	受託者
HT及び付属備品	機器費用・維持管理・保守費用	委託者
管路図	機器費用・維持管理・保守費用	委託者
管路図用プリンター	機器費用・維持管理・保守費用	受託者
	トナー・用紙等	受託者
コピー機	機器費用・維持管理・保守費用	受託者
	トナー・用紙等	受託者
固定電話	機器費用及び回線費用 (委託者が設置した固定電話)	委託者
	機器費用及び回線費用 (受託者が設置した固定電話・ファックス ・携帯電話)	受託者
	通信料 (受託者が設置した固定電話・ファックス ・携帯電話)	受託者
営業車両	営業車両に係る全経費	受託者
車両駐車場	ゆめが丘浄水場内	委託者

郵便料金	委託者が業務上必要と認める郵便物郵送料 (返信分含む)	委託者
印刷製本費	検針票	委託者
	メーター交換票	委託者
	水道使用開始届	委託者
	口座振替依頼書	委託者
	封筒 (返信用含む)	委託者
	納入通知書・督促状	委託者
	水道料金等領収書 (手書用)	委託者
	上記以外の印刷物	受託者
保険料	賠償責任保険料等	受託者
被服費	業務従事者用の制服・防寒具 ・名札・腕章・身分証等	受託者
福利厚生費	糞便検査	受託者
備品費	事務机、椅子	委託者
	従業員用更衣ロッカー	受託者
	キャビネット・書庫・金庫	受託者
	調査・訪問に必要な用具一式	受託者
消耗品費	委託業務に必要な文具・用紙等	受託者
	現金取扱領収日付印	受託者
その他	窓口用及び集金用 (現地精算含む) のつり銭	受託者
	検針に必要な鍵	委託者

※ 上記項目の委託者負担のうち、受託者の瑕疵による破損等の修繕費は受託者負担とする。

伊賀市水道業務基礎情報

平成 28 年度実績

区 分	実 績		備 考
給 水 人 口	92,821 人		
給 水 戸 数	39,577 戸		検針戸数 43,896 件
給 水 区 域 面 積	215.8 k m ²		伊賀市総面積 558.17 k m ²
検 針 件 数	偶数月	19,127 件／月	
	奇数月	21,140 件／月	
	毎月	1,747 件／月	
	偶数後期	881 件／月	
	奇数後期	1,001 件／月	
開 栓 件 数	2,166 件／年		業務時間外 23 件
閉 栓 件 数	2,235 件／年		現地精算 30 件
指数確認件数	1,013 件／年		
調定件数・調定金額 (税込)	241,361 件／年 2,678,197,212 円／年		
過年度未納金額 (税込) (H27 年度以前)	110,311,106 円		14,260 件 (平成 29 年 3 月 31 日現在)
現年度未納金額 (税込) (H28 年度のみ)	227,562,542 円		27,622 件 (平成 29 年 3 月 31 日現在)
水道料金収納率 (過年度)	66.10%		平成 29 年 3 月 31 日現在
水道料金収納率 (現年度)	91.50%		平成 29 年 3 月 31 日現在
納入通知書発送件数	33,405 件／年		偶数月 約 2,924 件／月 奇数月 約 2,643 件／月
督促状発送件数	11,467 件／年		偶数月 約 935 件／月 奇数月 約 976 件／月