

人吉市上下水道料金徴収事務等業務委託仕様書

1 目的

水道事業を取り巻く環境は、人口減少などによる給水収益の減少、物価や燃料費の高騰による維持管理費の増加、さらには老朽化した施設等の更新費用の確保など様々な課題を抱えており、経営改善に取り組んでいく必要がある。このため、検針業務や収納業務などの上下水道料金徴収事務等業務（以下「本業務」という。）を民間事業者へ委託することで、事務の効率化と水道利用者サービスの一層の向上を図るものである。

2 業務概要

(1) 業務名

人吉市上下水道料金徴収事務等業務委託

(2) 履行場所及び業務区域

本業務の履行場所は、人吉市水道局内に事務所を置き、上水道の給水区域及び公共下水道の処理区域とする。

(3) 本業務の内容

本業務の内容は次のとおりとし、受託者は、別に定める業務委託契約書及び本仕様書に従い、本業務を実施するものとする。

- ① 受付・窓口業務
- ② 検針業務
- ③ 開閉栓業務
- ④ 収納業務
- ⑤ 滞納整理業務
- ⑥ 給水停止業務
- ⑦ 水道メーター管理業務
- ⑧ 調定業務
- ⑨ 前各号に係る電算処理業務
- ⑩ その他関連する業務

(4) 履行期間

事業者決定日から令和12年3月31日までとする。

なお、本業務の委託期間は、令和7年4月1日から令和12年3月31日までとする。契約締結日から令和7年3月31日までの期間は準備期間とし、業務の引継ぎ等に係る経費については受託者の負担とする。

3 遵守すべき法令等

受託者は、本業務の実施に当たり、本業務に関する関係法令、関係条例及び関係規程並びに本市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。

4 前提条件

前提条件とは、本市があらかじめ定める事項及び実施する行為等である。

(1) 経費の負担区分

本業務の経費の負担区分は別紙1のとおりとする。記載以外の経費の負担については、本市の指示に従うものとする。また、貸与品については別紙2のとおりとする。記載以外に必要なものがある場合は、協議のうえ貸与するものとする。

(2) 水道料金システム

本業務の履行に必要な水道料金電算システムについては、本市所有の水道料金システムを使用するものとし、OA機器等の取扱いに習熟した者の配置のもとで適正な管理を行うものとする。

(3) 本業務の予定件数

本業務の予定件数は、別紙3のとおりとする。

(4) 業務時間及び休業日

受託者は、業務時間及び休業日について次のとおり対応するものとする。

- ① 事務所の営業時間は、平日の午前8時30分から午後5時15分までとする。
- ② 毎月の給水停止を行った日の解除処理については、午後7時まで対応すること。
- ③ 休業日は、土、日曜日、祝日及び12月29日から翌年1月3日までとする。
- ④ 事務所の営業時間外であっても必要な業務については、柔軟に対応すること。

(5) 実施体制

受託者は、自己の責任において、常駐の責任者（以下「業務責任者」という。）を配置し、本業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）を確保しなければならない。この場合、受託者が業務の一部を第三者に再委託する場合は、本市の承諾を受けることとする。なお、増員及び欠員の補充については、受託者において募集し、採用するものとする。

- ① 受託者は、本業務全体を監督・指導する立場にあり、常時本業務に対応する者を業務責任者として配置するものとする。
- ② 受託者は、本市が現在本業務を委託している事業者で雇用している検針人及び職員を本人の意思に基づき、受託者の採用基準の範囲内において優先的に採用するものとする。
- ③ 受託者は、業務の実施に当たり業務責任者及び業務従事者の名簿を作成し、業務履行開始1か月前までに本市へ提出しなければならない。

また、業務履行開始後、業務従事者の採用、異動及び退職等があった場合は速やかに本市に届け出なければならない。

(6) セキュリティ

受託者は、本市から提供された水道料金システム及び業務遂行により登録されたデータを外部に漏らしてはならない。また、電子計算機器類に外部から侵入されないよう万全の体制を整えなければならない。

(7) 個人情報の保護

受託者は、業務のため個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）等を遵守し、契約に定める個人情報の保護条項に基づき、個人情報の保護に努めなければならない。

(8) 災害時及び緊急事態発生時における協力

災害等が発生した場合は、受託者は本市の指示に従うとともに最大限の協力をすること。

5 委託業務の内容

業務の実施に当たっては、次の業務内容を十分理解し、適切な実施体制でこれに臨むこととし、その具体的手法は受託者が自らのノウハウを最大限活用した提案によるものとする。

また、水道事業、下水道事業等の公益性を認識し、地域住民等に対する適切な配慮を行うこと。

(1) 受付・窓口業務

- ① 使用開始、使用中止、使用者変更、名義変更、口座振替引落停止等の受付、入力
- ② メーター出庫（新設・改造）に係る月別・口径別資料の作成及び報告
- ③ 水道料金等の収納及び支払等に関する相談
- ④ 水道料金等の減免申請書、納入誓約書
- ⑤ 納入通知書の再発行
- ⑥ 支払証明書の発行
- ⑦ その他受付・窓口業務に関する付帯業務

(2) 検針業務

水道メーター（井戸水等メーターを含む。）の検針（以下「検針」という。）については、原則毎月1日から14日までを検針期間とする。

- ① 検針は、本市が貸与するスマートデバイスを使用して行うこと。
- ② スマートデバイス及び関連機器の管理及び保守
※受託者の責に帰すべき事由により破損した場合は、受託者の責任において修理を行うこと。
- ③ 水道料金システムとスマートデバイスとの検針情報の送受信処理
- ④ 異常水量に伴う再検針及び調査並びに使用者への連絡及び処理
- ⑤ スマートデバイスから「使用水量のお知らせ」を出力し、使用者へ交付（現地投函）
※「使用水量のお知らせ」の交付において、個別対応が必要な場合はこれに応じること。
- ⑥ 検針データ確認後の必要に応じた再調査並びにデータの修正及び処理
- ⑦ 本市が指定する使用者の水量更正及び報告
- ⑧ 無届使用者等の調査及び報告
- ⑨ 本市が指定する使用者の調査（止水栓調査等）及び報告
- ⑩ 検針に関する苦情処理
- ⑪ 検針順路図の更新
- ⑫ 検針人の指導及び監督（毎月末にミーティングを実施することを含む）
- ⑬ その他検針業務に関する付帯業務

(3) 開閉栓業務

- ① 開栓、閉栓、使用者変更等に伴うメーター指針確認及び止水栓操作による開閉栓作業
※メーターの取付け及び取外しにより開閉栓作業を行う場合がある。
- ② 開栓作業時の通水確認及び漏水等の確認作業並びに使用者への連絡
- ③ 開栓、閉栓等に係る作業件数（月別）の報告書の作成

- ④ その他開閉栓業務に関する付帯業務

(4) 収納業務

- ① 納入通知書の作成及び送付
- ② 収入日計表の作成及び報告（水道料金、下水道使用料等それぞれに作成。）
- ③ あて先不明等の返戻郵便の調査及び配付
- ④ 水道料金等の収納及び保管並びに出納取扱金融機関への納入
- ⑤ 金融機関及び納税課窓口受付の納入通知書等の回収及び消込業務（毎日業務）
- ⑥ 金融機関への口座振替データ作成及び伝送
- ⑦ 収納状況（一時使用を含む。）の確認及び収納データ（日計）の作成及び報告
- ⑧ 過誤納等により還付の必要が生じた使用者への通知並びに還付処理
- ⑨ 収納に関する苦情処理
- ⑩ その他収納業務に関する付帯業務

(5) 滞納整理業務

水道料金等の滞納整理業務は、当初の納入通知書の納付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、水道料金等債権の請求権が消滅するまで追跡調査及び料金等の徴収を行うこと。

なお、過年度未収金の滞納整理については、本市と十分な打合せのうえ行うものとする。

- ① 督促状の作成及び送付
- ② 催告状の作成及び送付
- ③ 滞納整理に係る交渉等の記録及び管理
- ④ 現地訪問、電話等による水道料金等未収金の催告
- ⑤ 滞納者、分納者等の納付状況資料の作成
- ⑥ 不納欠損に係る資料の作成
- ⑦ その他滞納整理業務に関する付帯業務

(6) 給水停止業務

- ① 給水停止予定者の一覧表の作成（本市の承認を得ること。）
- ② 給水停止予告状及び給水停止執行通知書の作成及び送付
※分納誓約等の納付約束不履行者への執行を含む。
- ③ 給水停止執行
- ④ 給水停止解除
- ⑤ 給水停止報告書の作成及び報告
- ⑥ その他給水停止業務に関する付帯業務

(7) 水道メーターの管理業務

- ① 水道メーターの出庫及び回収
- ② 新品及び回収水道メーターの管理
- ③ 水道メーター管理に関する資料の作成及び報告
- ④ 水道メーター管理情報のシステムへの入力
- ⑤ 検定期限満了水道メーターの取替工程表及び取替一覧表の作成

- ⑥ 検定期限満了水道メーターの取替に係る通知書の作成及び送付
- ⑦ その他水道メーター管理業務に関する付帯業務

(8) 調定業務

- ① 調定及び更正に関する資料の作成及び報告
- ② 閉栓、使用者変更等に伴う水道料金等の精算業務
- ③ 誤検針、漏水等により調定額の変更が必要となった使用者への通知並びに調定更正資料の作成及び報告

※漏水による減免決定後の該当者への通知を含む。

- ④ 予算、決算等に関する資料の作成
- ⑤ その他調定業務に関する付帯業務

(9) 電算処理業務

- ① システム（附属機器を含む。）の運用管理
- ② データの管理（保管、セキュリティ管理及び危機管理を含む。）
- ③ データの入力
- ④ 水道料金等の計算
- ⑤ 各種帳票の出力
- ⑥ その他電算処理業務に関する付帯業務

(10) 業務状況報告

受託者は業務の執行状況及び帳簿並びにその他の事項について、定期的に本市へ報告するものとする。

(11) 事務引継

受託者は、本業務の契約期間が満了したとき、又は契約が解除されたときは、速やかに本業務に関する一切の事務を本市又は本市が指定する者に本業務に支障が生じないように引き継がなければならない。

別紙 1

経費の負担区分について

経費の負担区分については、以下のとおりとする。

なお、下記の経費以外の負担については、本市の指示に従うものとする。

○本市が負担する経費

区 分	内 容
後納郵便物等郵送料	本市が必要と認める郵便物郵送料
収納手数料	口座振替手数料 納入通知書収納手数料 コンビニ収納手数料
水道料金システム関連費	水道料金システム保守運用費用 水道料金システム開発費
印刷製本費	業務に必要な帳票類
通信費	電話使用料（受託者の携帯電話使用料を除く。） ファクシミリ使用料

○受託者が負担する経費

区 分	内 容
車両費	営業車両の調達に係る経費 営業車両使用に係るガソリン代等 営業車両の車検、維持修理等に係る経費 営業車両等の駐車場使用料
保険料	水道料金等収納に伴う現金運送賠償責任保険料等
被服費	従事者の被服に係る経費
光熱水費	営業所の電気料、上下水道料金等
通信費	受託者の携帯電話使用料 受託者のパソコン回線使用料
事務用備品及び消耗品費	業務に必要な事務用備品及び消耗品に係る経費
行政財産使用料	営業所の建物使用料 (見積書計上額(税抜) 年額209,718円)

別紙2

貸与品一覧表

貸与品名	数量
パソコン（水道料金システム用）	8
プリンター（水道料金システム用）	2
スマートデバイス（検針用）	6
モバイルプリンター（検針用）	6
本業務従事身分証明書	必要に応じて貸与。ただし、返却する際は現状のまま若しくは同等品を返却するものとする。
金庫、机、椅子、電話機（固定）、キャビネット	

別紙3

予 定 件 数 (令和5年度実績)

1 受付・窓口業務

(1) 使用開始受付	1, 9 5 1 件
(2) 使用中止（休止）届受付（主に電話受付）	2, 1 0 1 件
(3) 料金等の還付等	1 7 5 件

2 検針業務

(1) 検針（井戸水等メーターを含む。）	2 1 7, 0 1 4 件
(2) 異常水量等に伴う再検針及び調査	1, 2 9 9 件
(3) 検針票の郵送	5 4 0 件

3 開閉栓業務

(1) 開栓	1, 9 5 1 件
(2) 閉栓（休栓）	2, 1 0 1 件

4 収納業務

(1) 納入通知書送付	4 4, 1 0 0 枚	
(2) 口座振替済通知書送付（毎月）	4, 7 4 6 件	
(3) 口座再振替通知書送付（毎月）	1, 2 2 8 件	
(4) 収納件数		
金融機関等納付分	上水・下水	3, 6 5 6 件
窓口	上水・下水	1, 0 0 9 件
口座振替収納分（再振替分含む）	上水・下水	1 4 2, 2 0 6 件
コンビニ収納分	上水・下水	3 5, 6 6 6 件
スマホ決済分	上水・下水	3, 2 2 5 件

5 滞納整理業務

(1) 督促状送付	8, 5 3 2 件
(2) 催告書の作成・送付	2, 6 4 1 件
(3) 給水停止予告通知書の作成・配付	1, 3 0 0 件
(4) 給水停止	1 2 5 件

6 検定満期水道メーター交換準備作業

(1) 取替数	1, 8 3 0 件
---------	------------

(参考)

令和6年5月期の調定件数

上水道

15,658件

公共下水道

11,826件