

(別紙3)

委託業務細目

令和8年度 伊那市上下水道事業窓口業務等委託業務について以下のとおりとする。

1 共通事項

- (1) 各業務の履行状況について、甲が報告を求める場合は、別途指定する日までに書面等により報告するものとする。
- (2) 受託者は、本業務の実施にあたり知り得た個人情報について、個人情報の保護に関する法律及び甲の定める個人情報保護規定を遵守し、適切に管理しなければならない。
- (3) 受託者は、本業務が継続性及び安定性を要する業務であることを十分理解し、業務が途切れることのないよう適切な体制を確保しなければならない。
- (4) 本細目は仕様書に基づき業務の詳細を定めるものであり、本細目に定めのない事項は仕様書及び契約書の定めによる。

2 業務内容

1 窓口・受付業務

各種届出については、適切な手順と管理体制を定めるとともに、お客様サービスの向上を図ること。

(1) 給水契約関係事務

ア 開栓（使用開始）・閉栓（使用中止）・使用者及び所有者名義変更の受付

(ア) 開栓の受付時、給水契約における必要事項を使用者に案内する。

(イ) 開栓の受付は、事前の電話は仮受付となり、窓口にて「使用開始届」を記入してもらうこと。料金等の支払いは原則口座振替とし、口座振替依頼申請書を記入してもらうこと。開栓手数料の支払い方法を説明すること。受付データ入力のために必要な事項を聞き取り、後日紛議が発生しないように受付内容の記録を詳細に残すこと。

(ウ) 電話による受付

- ・使用開始日、住所・氏名・生年月日・電話番号を聞く。
- ・住民基本台帳（住民票）を移すか確認する。
- ・料金等支払い方法は、原則口座振替とし、手続きに必要なものを説明する。
- ・電話は仮受付のため、後日窓口にて申請してもらうことを案内する。

(エ) webによる受付

- ・上下水道開閉栓の申込をWeb上で受け付けるシステムによる開閉栓申込の案内及び受付。

(オ) ファックスによる受付

- ・伊那市公式ホームページ上で公開されている専用様式の申込により受理する。
- ・書類に不備等がある場合は、申込者に対して適切な指導・案内を行う。
- ・料金等の支払いは原則口座振替とし、口座振替依頼申請書を記入してもらうこと。開栓手数料の支払い方法を説明すること。受付データ入力のために必要な事項を聞き取り、後日紛議が発生しないように詳細記述の徹底を図る。

(カ) 受付時に使用水栓の確認が困難な場合は、現地立会いを行い確認する。

(キ) 閉栓の受付は、開栓の場合と同様だが、閉栓手数料は必要ない。

イ 下水道使用（開始・休止・廃止・再開）届の受付

ウ 利用者からの申し出による各諸票の発行

エ その他給水契約事務に関すること。

2 水道メーター検針

適切な手順・人材配置・スマートフォン検針システムによる業務の効率化を図るとともに異常検針・未検針・誤検針・漏水等についても迅速に対応すること。

(1) 検針作業

ア 水道メーター及び下水道加算・減算メーター（以下「メーター」という。）の検針

(ア) 検針は原則、隔月検針とし、原則として該当する月の10日から25日までの間の定例日に検針を行う。

(イ) 閉栓中のメーターも、毎回検針を行う。

(ウ) やむを得ない理由により検針できず、使用水量を認定する場合は、使用者にその旨を説明又は通知して了解を得る。

(エ) 検針は、甲が貸与するスマートフォン検針システムにより入力を行う。

(オ) 個別給水契約を締結している水栓は、契約内容に従った検針を行う。

イ 使用水量のお知らせの交付

「使用水量のお知らせ」は、使用者に確実に届ける。

ウ 漏水と思われる場合の使用者等への告知及び報告

漏水と思われる場合は、使用者等に必ず連絡し、未告知がないように徹底する。また、甲が管理する箇所については、甲に報告する。

エ 使用水量に異常があった場合の調査及び使用者等への連絡

使用水量0 m³については、現地調査のうえ使用者等に確認を取り、適切に処理し、甲へ報告する。

使用水量に異常があった場合は、検針日から1カ月以内に適切に処理し、甲へ報告する。

オ 無届使用・無届退去者の調査

無届使用者等を発見した場合は、適切に処理し、早期に事態を解消する。

無届使用・無届退去者の調査は、検針日から1カ月以内に確認し、甲へ報告する。

カ 条例等違反の発見及び報告

盗水による不正使用又は仮受付状態で使用開始日から10日以上経過した使用を発見した場合は、検針日から1カ月以内に適切に処理し、速やかに甲に報告する。

キ メーターの破損等不具合を発見した場合の使用者への通知及び甲への報告
メーターの破損状況を甲と協議し、甲の指示によりメーター交換を行うこと。(直
読・口径13mmに限る。)

ク 再検針・現地調査

ケ その他検針作業に関すること。

(2) 検針用ロール紙の発注・印刷・管理業務

ア 検針作業で使用するロール紙の発注・印刷・管理を適切に行うこと。

イ 発注・印刷・管理するロール紙は、(1)項ア(エ)に記載したスマートフォン検
針システムに対応した検針用ロール紙とする。

ウ 使用する数量の目安については、別紙「伊那市上下水道窓口業務の現状」を参考
にして、後述オの仕様をふまえ、検針作業に支障が生じないよう適切な在庫管理等
を行うこと。

エ 発注するロール紙のデザイン・レイアウト等について、既存のロール紙を参考に
使用者等にわかりやすいものにする。また、ロール紙のレイアウトを変更する
際は、事前に甲に発注するロール紙の案を提示すること。提示された案について甲
乙協議の上、甲の指示により決定する。

オ ロール紙に設ける広告欄及び広告欄の掲載内容については甲が指定するものとし、
乙は甲の指示に従い印刷その他必要な対応を行うものとする。なお、広告欄の掲載
内容については必要に応じて見直しを行うものとし、原則として概ね1年ごとに見
直すものとする。

(3) 漏水調査

ア 検針時に給水管音圧調査を、対象件数は概ね32,000件中、1年度あたり
15,000件行う。

イ 実施方法及び実施区域、時期は甲乙協議のうえ甲が決定する。

ウ 漏水調査の意義、使用機材の使用方法を正しく理解し、最大限の成果を得ること。

(4) 検針事務

ア 検針データの作成

イ 検針用スマートフォンへのデータ移行(必要な場合)及び検針用スマートフォンか
らのデータ回収

ウ 現地に投函できない使用水量のお知らせの発送

エ 検針データチェック、不明データ・懷疑データ等の調査

検針員による誤検針を確認した場合は、検針日から1カ月以内に行い、使用者等
との対応を甲へ報告する。誤検針のほか、未検針、漏水未通知等により損害が生じ
た場合は、速やかに甲に報告し、指示に従い対応すること。

オ メーター交換・口径変更等の使用水量の入力及び使用水量のお知らせ発送

カ 異常水量のお知らせ発送

水量増加・パイロット回転有等の検針データを確認した場合は、検針日から1カ
月以内に現地を確認し、使用者に「異常水量のお知らせ」を送付し、使用者等との
折衝の経過を甲へ報告する。

キ 流末装置を使用する共同住宅のメーター検針及び徴収等に関する契約を締結している共同住宅の親メーターと子メーターの差水量通知を所有者へ発送

共同住宅の親メーターと子メーターの水量に著しく差が生じた場合、親メーターにおいて漏水している可能性があるため、所有者又は管理者へ「差水量通知」を送付する。

ク 使用水量及び汚水排水量等の認定

屋内メーター・障害物等で使用水量等の認定を行う場合は連続3回までとする。また、認定検針が連続2回以上となる場合は、使用者に説明し、認定事由を解消してもらうよう努める。

ケ その他検針事務に関すること。

3 水道料金等の算出業務

検針から調定までの流れを適正に管理し、請求漏れのないように対策を講じること。定常的な業務については業務日程表を基に対応し、速やかに完結させること。また、確認不足による誤った請求や収納を発生させないように注意を払うこと。

(1) 算出事務

ア 水道料金及び下水道使用料の算出

イ 水道料金及び下水道使用料の更正

ウ 口径変更による水道料金の算出

エ 井戸水等使用者（下水道のみの使用者）の下水道使用料算出

オ 外水道等使用者（下水道に流入させない使用者）の下水道使用料算出

カ 下水道使用開始届による下水道使用料賦課処理

キ 下水道使用料認定者の現状使用状況の確認及び年間認定汚水排水量の算出

ク 漏水減額更正処理

ケ 流末装置を使用する共同住宅のメーター検針及び徴収等に関する契約を締結している共同住宅の親メーターと子メーターの差水量に係る水道料金の算出及び請求

コ 仮配水管に伴う水道料金等減免認定処理

サ 市の実施する施策に基づく料金の算出処理

シ その他水道料金等の算出事務

(2) 精算事務

ア 精算分納入通知書の発送

自主納付で精算する人に対し、閉栓異動処理後、直ちに納入通知書を発送する。

イ 料金精算のお知らせの発送

口座振替で精算する人に対し、「料金精算のお知らせ」を発送する。

ウ その他精算事務

4 開閉栓業務

開閉栓は、使用者の利便性に配慮した作業日を設定して実施すること。従事者は現地の状況を的確に捉え、安全な作業もしくは給水ができないと判断した場合は、使用者等への通知又は協議の上、解決に努めること。

(1) 開閉栓作業

ア 開栓作業

開栓時は、現地へ赴きメーター指針値を読み取り止水栓を開ける。

開栓時、メーターパイロットが回転する場合は、止水した位置等を図示しポストに投函する。その後使用者へその旨を連絡する。

開栓届、口座振替依頼書等必要書類を渡す。不在の場合はポストに投函する。

検満切れメーターの使用開始届があった場合はメーター交換を行うこと。(直読・口径13mmに限る。)

凍結期の開栓作業において、通水により二次側で凍結事故の恐れがある場合は、止水した位置等を図示した通知をポストに投函する。

イ 閉栓作業

閉栓時は、現地へ赴きメーター指針値を読み取り、止水し閉栓する。

閉栓時、漏水等を発見した場合は、所有者又は管理者等へその旨を連絡する。

ウ 使用者への案内文書等の投函

エ 止水栓不良等の報告

止水栓不良等があった場合は、甲に報告する。

オ その他開閉栓作業

5 水道料金等の収納業務(滞納整理及び給水停止を含む)

収納率向上のため効率的な計画を立て、納付状況を管理すること。現行の収納率を下回らないことを基本とする。現金事故が発生した場合は、直ちに甲へ報告すること。

(1) 収納事務

ア 窓口収納・集金・現金書留・上下水道事業会計口座への振込等の入金処理

収納時のつり銭は、乙が用意する。

小切手受領の際には、内容をよく確認し受け取る。不渡り等の事故が発生した場合は、乙が処理に当たる。

イ 納入通知書の作成及び発送

作成は、毎月一定の日に行い、納入通知書の発送は納期限の10日前までに使用者に到達するようにする。

ウ 口座振替(口座1次)データの作成及び金融機関への依頼

金融機関への配布は納期限日での振替ができるよう毎月一定の日に行うものとする。

口座振替データ作成後、該当の水道料金等の納入又はその他認められる事由があった場合には、各金融機関へ口座振替停止を依頼する。(口座1次依頼返却)

エ 口座振替事前通知及び口座振替済通知の作成及び発送

希望する使用者に対して納期限の10日前までに到達するよう発送する。

オ 口座振替依頼通知の作成及び発送

新たに使用開始し、2か月経過しても口座振替の手続きが無い場合には、口座振替依頼通知を作成し発送する。

カ 口座振替依頼書の受付入力及び管理

キ 口座振替開始のお知らせの作成及び発送

ク 収納方法に対応した消込データ作成及び消込処理

口座振替引落データの消込を行う。

コンビニ収納システムの消込を行う。

窓口収納・集金・現金書留・ゆうちょ銀行及び上下水道事業会計口座への振込による入金があったものについて消込を行う。

キャッシュレス決済の消込を行う。

消込は使用者納付時点の領収日と、市の会計上の公金日を料金システムで区別して消し込む。

消込データ及び銀行窓口での消込データの消込を行い、日報を甲に提出する。

ケ 口座振替不能調査

口座振替引落データ消込後、口座振替不能調査リストにより適切に処理する。

コ 還付及び充当処理

還付又は充当処理をしたものは、支出伝票、還付決定書及び還付充当先一覧を作成し甲へ提出する。

還付及び充当の処理が必要となった経過を料金システムに詳細に記録すること。

サ 漏水更正、料金更正及び遡及請求による更正処理

更正処理が必要となった経過を料金システムに詳細に記録すること。

更正処理に関する資料、料金システムに基づく甲が要求する資料の作成と提出。

シ 甲に提出した日報の積上げによる各月末の未収金額と、料金システムの未収金額に差異がある場合は、原因を調査・整合させ、明細を報告すること。

ス 伊那市地籍外の開栓・閉栓及び収納状況の報告

甲が求める伊那市地籍外の開栓・閉栓及び収納状況に関する資料の作成と提出。

資料の作成及び提出の頻度は、開栓・閉栓の状況は概ね1か月に1回、収納状況に関する資料は1年に1回とし、甲が指定する日までに提出するものとする。

セ その他収納事務に関すること。

(2) 滞納整理事務

ア 督促状の確認及び発送

確認及び発送は納期限後20日以内に行うものとする。

イ 口座再振替（口座2次）データの作成及び金融機関への依頼

金融機関への配布は納期限日での振替ができるよう毎月一定の日に行うものとする。

口座再振替データ作成後、該当の水道料金等の納入又はその他認められる事由があった場合には、各金融機関へ口座振替停止を依頼する。（口座2次依頼返却）

ウ 給水停止予告通知書の作成及び発送

作成及び発送は、1期分以上の滞納がある者等要件に該当する対象者に毎月一定の日に行うものとする。

エ 給水停止執行及び解除

(ア) 給水停止処分取扱基準に基づく甲の指示により、給水停止執行する。

(イ) 該当者に対して給水停止執行書を手渡し又は現地差置きし、給水停止を執行す

る。(原則として止水閉栓)

(ウ) 給水停止執行日から10日以内に巡回を行い、無断使用が認められた場合は停水キャップ使用する。

(エ) 使用中止届を提出しないまま転居等している場合は職権閉栓する。また、給水停止後10日が経過し契約解除予告を送付しても、記載期日までに連絡等が無い場合は契約解除を適切に行う。

オ 分納支払者の管理

(ア) 分納支払者又は履行延期者については、必ず納付誓約書を取得すること。具体的な納付の目途のある分納か履行延期のみの受付とする。

(イ) 分納管理を徹底する。

(ウ) 分納支払者が支払不履行の場合には、給水停止執行する。(分納不履行給水停止)

カ 使用中止滞納者の滞納整理

(ア) 使用中止後の水道料金等滞納者に対して、電話催告及び総合催告書発送を定期的に行う。また、伊那市内及び近隣市町村に転出した者については、訪問により滞納整理を行う。

(イ) 市内転居した滞納者に対しては、現使用水栓を給水停止執行し、完納するまで開栓しないこと。

(ウ) 市内転居の受付時は、未納状況を確認すること。

キ 徴収停止、執行停止及び不納欠損の調査、報告及び入力対象者の選定・調査は乙が行い、起案及び決裁は甲が行う。

ク その他滞納整理事務に関すること。

6 受益者負担金の収納業務

受益者負担金の制度を理解し、支払い漏れのないよう案内を行うこと。

(1) 収納事務

ア 窓口収納・上下水道事業会計口座への振込等の入金処理
収納時のつり銭は、乙が用意する。

小切手受領の際には、内容をよく確認し受け取る。不渡り等の事故が発生した場合は、乙が処理に当たる。

イ 支払い状況の問い合わせに関わる回答

ウ その他収納事務に関すること。

7 電子計算処理業務

(1) データ入力事務

ア 上記1～5の業務の電算処理(データ入力)に関わる全ての事務

イ 新設使用開始入力処理

ウ 共同住宅の新設使用開始入力処理

エ 水栓情報及び使用者情報等の各種データ修正

オ 使用者・所有者との対応、各種折衝に関する経過の記録。

カ 受益者負担金の折衝に関する経過の記録。

キ その他データ入力事務に関すること。

8 水道メーター検定満了に伴う交換業務

(1) 水道メーター交換対象者の抽出と交換対象者のリストの作成

ア 奇数月・偶数月検針の別に地区を分けて年2回行う。(5月、8月末から3週間前後で交換個数により調整)

加算・減算メーターと集中検針メーターについては業務量により交換時期を調整する。

イ 検針地区に注意して料金システムの交換対象者のデータを抽出し、検針順番に並んだ交換対象者リストを作成する。2年以上閉栓のメーターは除外する。

(2) 隔測メーター及び規格外メーターの対応

(3) 交換対象者への事前通知作成及び発送

(4) 通知が返送された方への対応(再通知・電話連絡)

(5) 作業実施業者へのメーター番号割振り及びメーター配布

(6) 交換業者や交換対象者からの問合わせの対応及び交換に応じない者や交換できず交換業者から戻ってきたメーターの対応

(7) 新旧のメーター番号と指針の確認と整理

(8) 水道メーター交換の実績をシステムに一括入力する。

(9) 減算メーター、集中検針メーターの未交換者への対応

(10) 上記の他、関連する付帯業務の内容については、必要に応じ甲と乙が協議して定める。

9 上下水道開閉栓の申込をWeb上で受け付けるシステムの提供、及び保守・管理に関する業務

通信の暗号化及び適切なセキュリティ対策を講じること。

(1) 上下水道開閉栓の申込をWeb上で受け付けるシステムの提供

(2) 同システムをホスティングする業務、管理システムの保全のための作業、及びそれらに付随する業務

(3) 上記の他、関連する付帯業務の内容については、必要に応じ甲と乙が協議し、甲の決定により決定する。

10 その他附帯する業務

(1) 業務全般の苦情処理に関すること。

(2) 納入通知書及び督促状等の返戻文書の調査及び再発送に関すること。

(3) 甲が必要とする統計及び各種資料の提出に関すること。

(4) 帳票等書類の整理と管理に関すること。

(5) 宅内等検針用解除キー及び解除方法の管理に関すること。

(6) 検針作業及び開閉栓作業における、下水道接続未登録物件の確認及び報告に関すること。

(7) 甲の決裁が必要な起案は、甲の確認の期間を考慮し、決裁後の業務に支障がないようにすること。

(8) 受託者は、契約終了時において次期受託者への円滑な引継ぎを行うこと。

また、現受託者は甲の指示に基づき、業務マニュアル、データ、運用方法等について必要な引継ぎを行うものとする。

(9) 上記の他、関連する付帯業務の内容については、必要に応じ甲と乙が協議して定める。