

志摩市水道事業検針及び徴収等業務仕様書

(委託業務の名称)

1. 委託業務の名称は、「志摩市水道事業検針及び徴収等業務」とする。

(趣旨)

2. この仕様書は、志摩市（以下「市」という。）における水道事業の検針及び徴収等の業務（以下「本業務」という。）の一部を委託するに当たり必要な事項を定める。

(委託する業務)

3. 本業務の委託内容は、以下のとおりとする。受託者の本業務を取り扱う者（以下「従業員」という。）は、以下に記載の業務を市が別途指定する期限までに行うものとする。なお、本業務を履行するのに必要なコンピュータシステムについては、市が用意する備品を使用することとする。

(1) 検針業務

検針業務は、市が本仕様書7で定めた検針日程に従って該当地区の検針を行うものとする。

ア 水道メーターの定期検針業務

イ 検針データ入替及び調定データ作成業務

ウ 検針に伴う「水道・下水道の使用水量・料金のお知らせ」の交付

エ 希望者への「水道・下水道の使用水量・料金のお知らせ」の郵送

オ 漏水者に対する通知及び市への報告・対応等

カ 過多、過少水量の調査、確認及び市への報告

キ 検針結果データの確認及び再調査内容のコンピュータ入力

ク 無届使用者に関する報告

ケ 検針順路の作成及び管理

コ 検針に関する問い合わせの対応

サ 検針従事者への指導

シ その他これらに付帯する軽易な業務

(2) 料金請求・徴収業務

料金請求・徴収業務は、水道料金、手数料、加入分担金を対象とする。

ア 水道料金にかかる納入通知書の作成及び発送

イ 集金希望者への訪問による徴収

ウ 閉開栓、使用者変更時等給水中止に伴う現地精算

エ 漏水等による過多料金の分納相談

オ その他これらに付帯する軽易な業務

(3) 滞納整理業務

滞納整理業務は、「(2) 料金請求・徴収業務」にて行う業務を対象とする。

ア 督促状、停止予告通知書の発行及び送達

イ 滞納者との支払い交渉と、その交渉記録の作成

ウ 滞納者への分納等誓約書の作成依頼

エ 滞納者への訪問による徴収

オ 滞納者への電話による督促

カ その他これらに付帯する軽易な業務

※ 納期を過ぎたものを対象とする。

(4) 給水停止業務

ア 給水停止対象者リストの作成（対象者の決定は市が行う。）

イ 給水停止通知書・給水停止執行済通知書の発行及び送達

ウ 給水停止の執行（原則閉栓キャップにて停止する。）

エ 給水停止に伴う滞納者との交渉及び滞納料金の収納

オ 給水停止の解除作業

カ 給水停止及び交渉記録の作成及び報告

キ 給水停止執行日は原則午後 8 時まで上下水道部水道総務課事務所での対応

ク その他これらに付帯する軽易な業務

(5) 閉開栓業務

ア 閉栓現地作業（φ25mm 以下の閉栓は原則閉栓キャップ止とする。φ30mm 以上はバルブを外し、閉栓タグを取り付ける）

イ 開栓現地作業（量水器の取付、閉栓キャップの取外、ビス止め有り。開栓時、25mm 以下で量水器の検定期限が切れている場合又は、毎年度定期的実施する一斉交換作業該当の量水器は、交換の上、開栓作業を行う）

ウ 開栓時における市の水道料金等の説明

エ その他付帯する軽易な業務

(6) メーター交換情報管理業務

別紙 1 のとおり

(7) その他の業務

ア 市が必要とする統計資料及び各種資料の提供

イ 口座振替の勧奨

ウ 返送郵便物の宛名調査及び再送付

エ 本業務による公金及び公文書の管理保管

オ 日報及び月報の作成

カ 事務改善の提案

キ 水道料金並びに消費税率及び地方消費税率変更時の啓発

ク 市が行う債権回収の法的手続きに関する簡易な事務及び資料作成

ケ その他これらに付帯する軽易な業務

(履行場所)

4. 本業務の履行場所は、志摩市内とする。また、内部事務の履行場所は、志摩市役所上下水道部水道総務課内とする。ただし、徴収業務において、納付義務者が近隣市町へ転出したことが判明した場合は、訪問による督促を市が指示する場合がある。

(履行期間及び準備期間)

5. 本業務の履行期間は、契約日から令和 8 年 8 月 31 日までとする。ただし、契約日から令和 3 年 8 月 31 日までは準備期間とし、本業務は令和 3 年 9 月 1 日から開始する。なお、受託者は、準備期間内に、自己の責任において本業務を履行するために必要となる人員の研修及び物品の準備等を完了すること。

(本業務の履行)

6. 受託者は、本業務を本仕様書及び「志摩市水道事業検針及び徴収等業務に関する提案書」の記載のとおり履行するものとする。なお、業務に係るシステム及び機器類は、市の指定するものを使用すること。

(定期検針業務の履行時期及び履行時間)

7. 定期検針業務の履行時期及び履行時間は、以下のとおりとする。
- (1) 定期検針業務の履行時期は、毎月 1 日から 7 日までの市の定めた日に履行する。
 - (2) 定期検針業務の履行時間は、一般的にお客様の理解が得られる範囲内とする。

(定期検針業務以外の業務時間及び休業日)

8. 定期検針以外の業務の業務時間及び休業日は、以下のとおりとする。
- (1) 業務時間
毎週月曜日から金曜日までの午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとする。
 - (2) 休業日は、以下のとおりとする。
 - ア 毎週日曜日
 - イ 毎週土曜日
 - ウ 国民の祝日に関する法律に規定する休日
 - エ 年末年始 (12 月 29 日から 1 月 3 日まで)
 - (3) 受託者は、(1) に記載の業務時間以外の時間帯に、市の庁舎内にて本業務を行う場合は、あらかじめ市の承認を得るものとする。
 - (4) 市の庁舎外にて業務を行う場合は、特に業務時間等は定めないが、一般的にお客様の理解が得られる範囲内とする。

(委託業務従事者証)

9. 委託業務従事者証については以下のとおりとする。
- (1) 市は、受託者の届出に基づいて従業員等に委託業務従事者証を交付する。
 - (2) 受託者は、本業務を履行するに当たり、市が発行する委託業務従事者証を従業員等の胸元の見やすい箇所等に着用させなければならない。
 - (3) 受託者は、従業員等が転勤、退職等の異動があったときは、直ちに委託業務従事者証を返還しなければならない。

(業務履行時の服装)

10. 受託者は、本業務履行に当たり、お客様等を訪問するとき及び検針時には従業員等に統一的な服装 (以下「制服」という。) を着用させなければならない。なお、制服はあらかじめ市の承認を受けたものでなければならない。窓口業務履行時の服装については、お客様に不快感を与えないものとする。

(貸与物品)

11. 市は、次の物品を無償貸与する。
- (1) 検針用ハンディターミナル及びその装着品 45 セット
 - (2) 検針用ハンディターミナル用充電器 45 台
 - (3) 検針用ハンディターミナル用データ送受信機 1 台

- (4) 水道料金システム端末機器（システム込み） 5台
- (5) レーザープリンタ 2台
- (6) 給水停止執行用の閉栓キャップ及び解除用のカギ
- (7) 電話 3台
- (8) FAX 1台 ※市と共用
- (9) シュレッダー 1台
- (10) コピー機 1台 ※市と共用
- (11) メールシーラー 1台
- (12) 事務机及び椅子 8セット
- (13) その他 市が承認する備え付けの事務機器

（受託者が負担するもの）

12. 本業務の履行上で以下のものは、受託者の負担にて用意すること。

- (1) 車両（軽自動車又は普通自動車）
- (2) (1) にかかる燃料費及び維持費
- (3) 領収日付印
- (4) 従業員の制服等
- (5) 集金用のつり銭
- (6) 集金用かばん等の訪問用具
- (7) 閉開栓時に使用する各種工具類
- (8) その他、本業務を履行する上で必要なもの。

（市が負担するもの）

13. 本業務の履行上で必要とする以下のものについては、市の負担により用意する。

- (1) 事務所及び建物維持管理費
- (2) 通信運搬費（市内の固定電話料金及び納入通知書等の書類郵送料金）
- (3) 光熱水費（市庁舎内のみ）
- (4) 消防機器点検費
- (5) コンピュータシステム運用経費
- (6) 定型用紙及び封筒
- (7) 検針用ロール紙
- (8) 市役所内での車両の駐車場（5台）
- (9) その他市が必要と認めたもの

（組織体制の確立及び名簿の提出）

14. 受託者は、従業員の組織体系を確立し、その名簿をあらかじめ市に提出しなければならない。

（緊急連絡体制の確立）

15. 受託者は、従業員の緊急連絡体制網を整備し、あらかじめ市に報告しなければならない。

（業務責任者の選任）

16. 受託者は、本業務を管理執行するため、従業員の中から業務責任者を選任し、業務責任

者選任届を市に提出しなければならない。業務責任者は、市の指示に従い本業務に関する一切の事項を統括しなければならない。

(業務体制)

17. 受託者は、本業務遂行のため、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。

- ・業務責任者
- ・業務副責任者
- ・給水装置工事主任技術者

- (1) 業務責任者は、常駐しなければならない。
- (2) 業務責任者は、本業務と同種又は類似の業務について、5年以上の業務経験及び3年以上の業務責任者経験のある正規雇用の者とする。
- (3) 業務責任者は、業務全体に精通し、業務の責任者としての的確な判断ができる能力を有する者でなければならない。
- (4) 業務副責任者は、本業務と同種または類似の業務について、5年以上の業務経験のある正規雇用の者とする。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 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。
- (8) 業務責任者及び業務副責任者以外の本業務の従事者1名については、本業務と同種または類似の業務について2年以上の業務経験のある正規雇用の者とする。
- (9) 受託者は、本業務に対応する必要な人数として基本は6名以上とする。また、昼休み等には、事務従事者が交代で勤務を行う等、業務に支障が無いように配慮すること。

(業務責任者及び従業員の変更)

18. 市は、業務責任者または従業員等について、本業務の履行について著しく不相当と認めるときは、変更を求めることができる。

(意思の疎通)

19. 受託者は、市との間で定期的に会議を行い、積極的に情報の共有及び意思の疎通を図らなければならない。

(業務執行計画書の提出)

20. 受託者は、本業務を履行するに当たり、業務執行計画書を作成し、あらかじめ市に提出しなければならない。

(報告事項)

21. 受託者は、次に掲げる事項が生じたときは、その都度速やかに市に報告し、市の指示に従わなくてはならない。

- (1) 納付義務者が破産宣告を受け、または、会社清算若しくは会社更生手続きを申請中であるとき。
- (2) 納付義務者が銀行取引停止、または差押処分を受けたとき。
- (3) 使用水量及び水道料金に関する異議申立てがあったとき。
- (4) 納付義務者が無届で転出していることを発見したとき。
- (5) 地下漏水等に伴い、水道料金の軽減申請があったとき。
- (6) 無届で使用者が変わっているとき。
- (7) 生活困窮によって、水道料金の支払いが特に困難であると認められたとき。
- (8) 郵便物が届かないとの申し出があったとき。
- (9) その他、市に報告する必要があると認める事項が生じたとき。

(関係法令の遵守)

22. 受託者は、本業務の履行に当たり、水道法、地方公営企業法、地方自治法、労働基準法、志摩市個人情報保護条例、志摩市水道事業給水条例、志摩市水道事業及び下水道事業会計規程、志摩市会計規則その他関係諸法令を遵守しなければならない。また、受託者は、従業員に対して上記諸法令にかかる研修を実施し、従業員が正しい知識を持って本業務を履行できるように努めなければならない。

(再委託の禁止)

23. 受託者は、本業務の全部または一部を第三者に委託してはならない。ただし、その一部の委託についてあらかじめその内容を明らかにして市の承認を得た場合は、この限りでない。

(秘密の保持)

24. 受託者及び本業務に従業する者は、業務上知り得た事項等を一切漏らしてはならない。なお、契約終了後も同様とする。

(秘密の保持に違反した場合の措置)

25. 受託者が、「24 (秘密の保持)」記載の事項に違反して、本業務にかかる情報を外部に漏えいし、または不当に利用し、若しくは使用した場合には、市は本契約を解除できるものとする。また市に損害を与えた場合、受託者は損害額を市に支払わなければならない。

(印影の届出)

26. 受託者は、従業員が使用する領収印の印影を、あらかじめ市に届けなければならない。

(領収書の交付)

27. 受託者は、水道料金等の納付を受けた場合は、直ちに納付者に対して領収書を交付しなければならない。

(公金等の管理の徹底)

28. 収納した公金は、受託者の厳重な管理の元で保管すること。収納した公金及び帳票等の紛失事故等があった場合は、受託者の責任とする。

(公金の取扱い)

29. 受託者は、公金を収納した場合は、当該公金をその内訳を示す書類を添えて当該収納した日のうちに市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、やむを得ない事情がある場合には翌営業日に預け入れることができる。

(滞納整理業務における目標数値の設定及び実績報告)

30. 受託者は、水道料金の収納状況を分析し、年間の活動方針及び活動目標を毎年度 4 月 30 日までに作成し、市に報告しなければならない。ただし、初年度は年度末までの活動方針及び活動目標を 9 月 30 日までに作成し、報告することとする。また、受託者は、毎月末日締めごとに活動目標に対する成果報告書を作成し、市に報告しなければならない。成果報告の際には、活動方針及び活動目標についても、市及び受託者双方協議のうえ、見直しを行うことができる。

(業務の改善)

31. 市は、本業務が契約どおり履行されないと判断した時は、受託者に対して業務の改善を命ずることができる。受託者は、改善命令を命じられたときは、その改善策を提示し、承認を得なければならない。

(業務未改善による契約解除)

32. 市は、業務改善命令にもかかわらず業務の改善が見込められないときは、契約を解除することができる。ただし市から承認が得た改善策を誠実に実行したにもかかわらず、業務が改善されない場合はこの限りではない。

(契約解除による賠償)

33. 「32 (業務未改善による契約解除)」により契約解除したことによって、市に損害を与えた場合は、受託者はその損害額を市に賠償しなければならない。また、受託者は契約を解除したことによって生じる損害については、市に請求できないものとする。

(お客様宅訪問時の対応)

34. 受託者は、従業員が本業務の履行上、お客様の敷地に立ち入る時には、お客様の物件等を破損しないよう、細心の注意を払わなければならない。また、これにより当事者、あるいは第三者に損害を与えた場合、受託者はその損害を賠償しなければならない。

(苦情等の対応)

35. 受託者は、お客様から本業務の履行について苦情等を受けた場合には、誠意をもって解決しなければならない。また、従業員がこれに対して共通認識を持つように配慮した上、市に対して速やかに報告しなければならない。

(事故発生時の対応)

36. 受託者は、本業務の履行中に盗難や紛失、交通事故等が発生した場合には、受託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、事故報告書を作成して市に提出しなければならない。また、これにより市や当事者、あるいは第三者に損害を与えた場合は、受託者がその損害を賠償するものとする。

(帳簿等の検査)

37. 市は、受託者の本業務に関する帳票及び書類等（以下「帳票等」という。）について、定期的に検査を行うものとする。また、市が必要と認めるときには、臨時に検査を行うことができる。

(資料の帰属)

38. 本業務において作成された帳票等は市に帰属するものとし、受託者は契約期間が終了した時には、全ての資料を市に提出しなければならない。

(契約終了時の取扱)

39. 受託者は、本業務の契約が終了した時は、本業務により知り得たすべての事項を、市あるいは市が指定する者に、書面及び口頭により引き継がなければならない。

(委託料の支払契約条件等)

40. 本業務は、令和4年度から令和8年度にわたる債務負担契約として契約を締結する。委託料の支払は毎月払いとする。なお「5（履行期間及び準備期間）に記載の準備期間中に係る経費の請求はできないものとする。

(業務量による契約変更)

41. 本仕様書基礎情報の数値から推測される業務量と実業務量が著しく増減した場合であっても、契約額の変更は行わないものとする。なお、集合住宅の水道料金の軽減に関する規定第5条第1項に定める加入分担金相当額の納付の完了した集合住宅の戸別の検針業務が増加することがある。

(その他付帯業務)

42. その他付帯業務として、以下の下水道に関連する業務について、受託者が下水道課と協議の上受託するものとし、別途契約扱いとする。

- (1) 下水道用井戸水メーターの定期検針業務
- (2) 下水道料金にかかる納入通知書の作成及び発送
- (3) 下水道料金にかかる督促状の発行及び送達
- (4) 下水道料金にかかる滞納者への訪問による徴収
(水道料金と重複したもの及び市が指定したものに限る)

(その他)

43. この仕様書に定めのない事項については、市及び受託者双方協議して定めるものとする。

別紙1

メーター交換情報管理業務

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（委託者が別途指定する交換業者以下「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さない交換日程（期間）の事前調整を行い、メーター取替一覧表の作成を行う。
- (3) メーター交換を行う月の調定終了後、メーター取替一覧表、取替伝票及び交換案内チラシを作成する。
- (4) 交換案内チラシは、業者により交換作業開始日のおおむね5日前までに交換対象者に配布する。
- (5) 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。
- (6) 交換用メーターの仕分けは、委託者と協力して行い、業者への交換メーター配布日の数日前に委託者から受け取る。
- (7) 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、メーター取替一覧表、取替伝票、交換案内チラシ、交換用新メーターを業者に引渡し、交換を依頼する。

2 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すること。
- (2) 交換作業前に業者に配布したメーター取替一覧表及び取替伝票は、全て返却させる。
- (3) 取替伝票に記載された新旧メーター番号及び指示数について、交換後の旧メーターと照合確認を行う。その際、業者の立ち合いは求めない。
- (4) メーター交換困難箇所があった場合、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。

3 交換後のメーター情報入力

- (1) 取替伝票を基に交換時データ情報を水道料金システムに入力する。
- (2) 上記入力内容をチェックリストにより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。

4 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。

5 新設・撤去・変更等のメーター情報の情報入力

毎月末、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水道料金システムに入力する。

6 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。なお、記録を作成し委託者に報告して指示を受ける。

7 業務詳細内容

前各項の業務詳細内容については、必要に応じ別途協議する。

8 その他

メーター交換情報管理業務に附随する業務は、原則、受託者で対処する。

基礎情報

(令和元年度実績値ですので、提案書作成の参考にしてください)

区 分	数 値 等	備 考
給水人口	48,244 人	
給水戸数 (R2. 6. 10)	22,983 戸	開栓 22,936 閉栓 5,039
総面積	179.63 k m ²	うち可住地面積は 98.01 k m ²
受託者職員	6 人	
検針員数	受託者雇用 37 人	阿児町 13 人・磯部町 5 人 志摩町 8 人・大王町 6 人 浜島町 5 人
検針数 (月件数)	R1 年度平均月数 22,967 件	検針は毎月 1 日から 7 日頃ま でに行なう。
検針・請求サイクル	毎月検針 毎月請求	請求は毎月の 15 日に納入通 知書を発送する。口座振替は 25 日。
納入通知書件数	R1 年度平均月数 3,109 件	一般分 2,841 件 市役所分 268 件 (R2. 12 月 からすべて口座引き落とし に)
口座振替不納者分納入通 知書件数	R1 年度平均月数 廃止済	
口座振替済通知書件数	R1 年度平均月数 廃止済	
集金員数・件数	集金員数 1 名 R1 年度平均月数 44 件	阿児 1 人
	直接集金による R1 年度平均月数 1 件	(定例的に決まっている もののみ)
開栓受付件数	年 323 件	閉開栓時の渡船代込み渡鹿 野島 10 件、間崎島 5 件実績
閉栓受付件数	年 501 件	届時の精算集金有り。原則 φ 25 迄メーターに閉栓キャップ止 め。
督促状発送件数	年 6,411 件	(毎月に 1 回)
停水予告件数	年 466 件	2 か月以上水道料金を滞 納している者等
停水通知件数	年 334 件	
停止執行済通知件数	年 145 件	
新規給水申込	年 94 件	R1 年度新規加入数
指定金融機関等	第三銀行	
請求区分 (件数)	口座振替 19,763 件/月 納入通知書送付 3,176 件/月 集金 74 件/月	R1 年度平均月数

区 分	数 値 等	備 考
収納区分 (円)	市役所窓口 3,583 千円/月 コンビニ 10,275 千円/月 銀行窓口 21,313 千円/月 口座振替 97,287 千円/月	R1 年 3 月の収納実績
調定件数	年 276,157 件	閉栓検針含まず
調定金額	年 1,642,789 千円	
過年度未納金額 (H30 年度以前分)	82,647 千円	貸倒引当金△43,164 千円
現年度未納金額	23,455 千円	
R1 年度水道料金収納率 (現年度)	98.57%	
R1 年度水道料金収納率 (過年度)	20.52%	

その他の情報

下水道用井戸メーター検針数	R2 年 3 月 249 件	併用 213 件 (水道メータが有る所)、専用 36 件 (井戸用メータだけの所)
---------------	-----------------------	---

メーター交換予定数

口 径	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
13mm	2,351	2,209	1,937	3,131	2,841
20mm	343	334	308	376	396
25mm	61	85	65	74	69
30mm	10	6	11	23	13
40mm	16	25	19	22	10
合計	2,781	2,659	2,340	3,626	3,329

水道料金

1 水道料金 (消費税抜き)

用途	基本料金(1箇月分)		超過料金 (1 m ³ につき)	
	使用水量	料金		
一般用	8 m ³ まで	1,280 円	9 m ³ ~20 m ³	220 円
			21 m ³ ~30 m ³	230 円
			31 m ³ ~50 m ³	250 円
			51 m ³ ~100 m ³	260 円
			101 m ³ ~200 m ³	270 円
			201 m ³ ~500 m ³	280 円
			501 m ³ 以上	300 円
公衆浴場	100 m ³ まで	4,000 円	101 m ³ 以上	50 円

2 メーター使用料 (消費税抜き)

量水器口径	料金 (1 箇月分)
13 mm	70 円
20 mm	140 円
25 mm	210 円
30 mm	280 円
40 mm	350 円
50 mm	700 円
75 mm	2,000 円
100 mm	3,000 円
150 mm	5,000 円
200 mm	10,000 円

(26 項目関係)

令和 年 月 日

検針及び徴収等業務委託領収印の印影届

(宛先) 志摩市長

住 所
会 社 名
代表者名

検針及び徴収等業務委託仕様書「26 (印影の届出)」の規定に基づき、次のとおり検針及び徴収等業務委託における、水道料金の領収を証する印影を届けます。

領 収 印