

**豊田市上下水道営業関連委託
業務要求水準書**

目 次

第1章 水道料金及び下水道使用料に関する業務	2
1 検針・調定業務	
2 受付・収納業務	
3 滞納整理業務	
4 メーター管理・取替業務	
第2章 電子計算処理業務	12
1 業務の内容	
2 実施方法等の概要	

本業務要求水準書は、豊田市上下水道営業関連委託仕様書のうち、「第3章 委託業務の内容及び実施方法等の概要」に掲げる業務の実施方法等について、標準的な手法を示すものである。

受託者は、業務の改善や共同化による効率化、お客様サービス及び収納率の向上につながる提案を行うこと。

第1章 水道料金及び下水道使用料に関する業務

1 検針・調定業務

(1) 検針業務

ア 委託者が指定する検針区域を検針期間内の定例日（あらかじめ料金の算定基準日として委託者が定めた日をいう。）に、検針用端末（以下「端末」という。）により、「水道検針業務マニュアル」に基づいて検針を行う。

イ 検針時間は、水道法第17条の規定する給水装置の検査のための立入に準じて、日出後日没前とし、委託者の営業日に関わらず検針期間内に業務を行う。ただし、使用者等の要望によりその他の時間が指定された場合は、この限りでない。

ウ 誤検針等を未然に防ぎ、適切な検針を行うために同行検針や定期的な会議等を設け、検針員に対する指導を行うこと。誤検針や誤投函等の問題が発生した際には速やかに委託者に報告するとともに、当事者に対して指導し、再発防止に努めること。

エ 検針は、メーター設置場所に赴き、水栓番号、メーター番号、使用者名、建物名、部屋番号を確認した上で、指針値を正確に読取り、端末に確實かつ正確に入力するものとする。ただし、水道スマートメーターが設置してある場所については、指針値の受信データを適切に取得し、業務用計算処理システム（以下、「業務システム」という。）に反映させるものとする。

オ 検針時に端末に入力後、水道・下水道使用水量等が記載されたお知らせを出力して使用者等へ手渡し又は郵便ポストへ投函すること。ただし、別途送付が必要な場合は速やかに郵送すること。使用水量が著しく変動している場合は、原因の調査及び使用者等へ説明すること。また、不在の場合はお知らせ等により通知すること。なお、お知らせ等の帳票は受託者が調達、管理、保管をすること。

- カ 郵便物の不着返戻があった際には、使用者に連絡して転居先を確認して再送する等、適切な対応を行うこと。督促や催告等、通知内容の性質上、使用者に対して速やかに通知することが必要なものについては、電話連絡がつかない場合に限り、現地訪問等の追加対応を実施し、文書内容の速やかな通知に努めること。
- キ 検針時に、給水装置の異常を発見した場合は、速やかに委託者に報告すること。
- ク 漏水の疑いがある場合は、使用者に直接連絡するものとする。留守電等で連絡できない場合は、漏水に関するお知らせを配付すること。
- ケ 使用水量に過大・過少水量があった場合は、使用者に聞き取りをして原因・状況を確認して必要な対応をすること。
- コ 中止中の水道メーターについても無断使用等がないかを確認するために、検針を行うこと。中止中のメーターの指針値が前回検針時の指針値と違う場合は、無届使用の疑いがあるため、使用者へ事情確認をするなど原因を調査し、使用者への必要な指導を行うこと。無届使用が継続し改善されない場合は、停水事前通知書を送達して、予告日に停水をすること。
- サ 無届転居を発見したときは、その者の転居日、転居先等を調査し、判明した場合は閉栓処理を行う。
- シ 検針時にメーターの不進行及びガラスの破損並びにメーターの検定有効期間満了等が発見したときは、速やかに委託者に報告するものとする。
- ス クロスコネクション等、委託者の定めた給水条例等に違反する行為を発見したときは、速やかに委託者に報告すること。
- セ 検針後に端末から出力したデータ及び水道スマートメーターによる受信データの内容を確認し、不十分又は不備なものについては、それが端末から出力したデータの場合は再検針及び再調査を行い、水道スマートメーターによる受信データの場合は検針日付近の検針データを確認し、適正な検針済データ等を作成する。委託者の指示又は使用者等からの苦情等があった検針内容についても同様とする。
- ソ 使用水量等の認定を行うときは、委託者が定めた豊田市水道使用水量の認定に関する要綱に基づき算定し、使用者等に伝えた上で確定すること。また、障害物及び埋没等によりメーターの設置箇所の変更が必要と判断したときは、使用者等に改善を依頼し、状況を委託者に報告すること。

タ 検針用鍵の保管は、施錠のできる場所等で管理をし、使用するときには委託者の指定する授受簿等に記載し、毎月検針期間最終日の3営業日後までに委託者に報告する。また、毎月月末時には検針用鍵の保管状況について、委託者の確認を受けること。

チ 検針業務に係る日次及び月次報告書、統計資料等を作成し、委託者の指定する期日までに提出するものとする。

ツ 検針業務に係る問合せ対応及び苦情を適切に処理すること。

テ 端末については通信機能を有したモバイル端末を使用して業務を行い、セキュリティに万全を期すこと。

ト 検針員の勤務状況について管理すること。

ナ 使用中止している水栓が開栓状態にあることを発見した場合又は委託者が指示した場合には、メーターボックスより上流側のバルブ及びメーターボックス又はパイプシャフト内のバルブ操作により閉栓すること。

ニ 井水新規メーター及び特殊営業等（製氷業その他の営業）に係る排出汚水量の計測機器の設置状況を確認し、認定に係る書類を作成して、委託者の承認を得ること。

ヌ 特殊営業等（製氷業その他の営業）に係る排出汚水減量認定はメーター更新ごとに行い、対象者へ更新申請を通知する。

ネ 特殊営業等（製氷業その他の営業）に係る排出汚水減量の新規申請、更新申請及び2か月ごとの申告書の受付を行う。また、認定に係る資料を作成し、委託者の承認を得ること。

ノ 計量装置を設置していない井水使用者の排出汚水量は、委託者が定めた条例等に基づき算定し、必要な書類を添えて委託者の承認を得ること。

(2) 調定業務

ア 検針及び認定結果に基づき、使用水量等及び金額を算定し調定資料の作成及び提出をすること。

イ 調定を更正する必要があるときは、更正の理由を明確にする書類を添えて委託者に提出し、承認を得ること。

ウ 調定業務に係る統計資料等を作成し、委託者の指定する期日までに委託者に提出すること。

2 受付・収納業務

(1) 受付業務

- ア 上下水道局の総合的な窓口案内を行うこと。
- イ 水道使用開始届、中止届（現地精算）及び変更届は、所定の届出書の提出、口頭、電話、共有フォルダ又は電子メール、その他の受付システム等のいずれかの届出に対しても受け付け、業務システムに入力すること。
- ウ （一財）豊田市水道サービス協会（以下「協会」という。）で受付をした水道使用開始届・中止届について共有フォルダで提供された受付票に基づき業務システムへ入力すること。必要に応じて、協会と連絡・調整を行うこと。
- エ 協会が行う開閉栓作業で問題が生じた場合は、使用者や管理会社等と連絡・調整を行うこと。
- オ 使用開始において、使用者から工事で使用する等の申し出があった場合、下水道使用の有無を確認して、「下水道使用開始・休止・廃止・再開・変更届」（以下「開始届」という。）の提出を依頼する。
- カ 開始届を受理した場合は、内容を確認し、業務システムへ入力する。入力後、委託者担当職員に書類を提出する。委託者担当職員の確認により不備等があった場合は、必要に応じて再入力する。
- キ 使用中止を受け付けたときは、精算業務を行うこと。
- ク 口座振替の申込みの問合せがあったときは、インターネット申込の案内、取扱金融機関の案内又は所定の口座振替依頼書を使用者等に送付する。
- ケ 口座振替の申込みは、所定の口座振替申込書又はインターネットを利用した申込を受け付け、取扱金融機関へ送付すること。
- コ 取扱金融機関による審査及び登録終了後、口座振替申込書の内容を業務システムに登録すること。
- サ 納入通知書及び使用水量等のお知らせ等、帳票の再交付の依頼を受けたときは、それぞれの再交付の処理を行うこと。
- シ 窓口での水道料金等の収納及び納付相談を行うこと。
- ス 漏水等に伴う減免申請を受け付けたときは、申請書類を確認して処理すること。
- セ 水道料金等証明書の交付申請があったときは、委託者へ確認のうえ発行処理をおこなうこと。
- ソ 受付業務に係る月次報告書については、開始、中止、使用者変更、口座登録等の受付種別ごとに作成し、委託者の指定する期日までに提出すること。

- タ 受付け書類等の合理化や個人情報の適正な管理に努めること。
 - チ 給水工事申込に伴う、水道使用開始、中止等の業務システム入力を行うこと。
 - ツ 水道所有者変更届受付及び業務システム入力を行うこと。
 - テ 市民相談課内おくやみコーナーの申込者について、使用者変更、所有者変更等必要手続きを確認し、翌営業日中に指定の回答シートへ入力する。
- (2) 収納業務
- ア 納入通知書、督促状、催告書等帳票の発送は、委託者に承認を得た上で行うこと。
 - イ 上記の発送物は、それぞれ委託者の指示により発送を保留するものとする。
 - ウ 発行した納付書全ての納付書情報及び納付済情報を作成し、eLTAXのシステムへアップロードすること。
 - エ 事務所等で収入金として受け入れた水道料金等は、受託者が調達したレジスター、金庫等で管理する。
 - オ 取扱金融機関から送付された納入済通知書に基づき、速やかにデータの消込処理を行う。
 - カ 上記エの消込処理の際にどの金融機関から収納されたか分かるようにすること。
 - キ 取扱金融機関から送信された口座振替データを受信し、速やかにデータの消込処理を行う。
 - ク 収納代行業者及びeLTAXから収納データを受信し、速やかにデータの消込処理を行うこと。
 - ケ 口座振替データの作成、取扱金融機関との調整を行う。
 - コ 振替不能データで口座残高不足が理由の場合は、翌月に再度口座振替及び消込処理を行うこと。
 - サ 口座振替依頼後に口座振替差止め依頼を行うことができる。
 - シ 納入済通知書、その他収納関係帳票等の調達、整理、保管及び管理を行う。
 - ス 口座振替の利用を推進する。
 - セ 収納日計表等、収納業務に係る資料を委託者の指定する期日までに作成し、委託者に提出すること。
 - ソ 水道料金等の重複収納又は漏水等に伴う調定の減額更正により過誤納金が生じたときは、委託者の承認を得た上で納入義務者に通知し、速やかに還付・充

当の処理を行う。

タ 未還付の金額を管理し、委託者の承認を得た上で時効処理を行う

チ 収納した現金等は、厳密な管理を行うとともに、紛失、盗難等の事故が発生したときは、速やかに委託者に報告し、その指示に従うこと。

ツ 収納に係るつり銭は、受託者が準備すること。

テ 領収印の管理をおこなうこと。

ト 収納金の出納取扱金融機関への納金を行うこと。

ナ 委託者の指示する月次報告書、収入結果報告書及びその他委託者の指示する統計資料を作成し、委託者の指示する期日までに提出すること。

ニ 出国や県外への転出等による中止において、使用者の申し出及び未納になる恐れがある場合、中止作業及び現地精算を行う。

ヌ 現地精算をする場合、未納の有無を確認し、中止分と合わせて徴収する。

ネ 転居先の調査及び現地精算（中止）情報を確認・対応等行った場合、業務システムに記録する。

ノ 中止作業において破損等が発生したときは、速やかに委託者に報告し、その指示に従うこと。なお、破損等の原因が受託者にあることが明らかであると認められたときは、受託者の責任において復旧させること。

3 滞納整理業務

受託者は、収納率向上に向けて未収金の回収等を行う。

- (1) 滞納整理の対象は、令和10年4月1日現在における未納及び滞納分からとする。
- (2) 滞納整理に関する業務の手順は、委託者の水道料金・下水道使用料徴収等手続要綱及び分納事務フローに記載された内容を基本とし、遵守する。また、以下に規定されていないものについては、同要綱の規定によることとする。
- (3) 滞納整理に関する業務を行ったときは、業務システムに記録すること。なお、記録については、業務開始時に委託者に入力例を提出し、承認を得たものを参考に入力すること。
- (4) 納入期限を経過した水道料金等の未納者に対しては、督促状を作成し、委託者の承認を得て、速やかに送付すること。なお、口座振替による納入の場合で、口座残高不足が理由により振替日に振替ができなかった者に対して

は、再振替のお知らせ兼督促状を作成し、委託者の承認を得て、速やかに送付し再振替を行うこと。

- (5) 督促状の納入期限までに納付がないときは、必要に応じ催告書を作成し、委託者の承認を得て、速やかに送付すること。
- (6) 前号の規定のほか、委託者の指示があった場合に随時電話、文書及び現地訪問等により催告を行うこと。なお、訪問により上下水道料金を徴収したときは、委託者の指定する手書き領収書を使用すること。手書き領収書を1冊使い終えたときは、速やかに委託者に提出する。
- (7) 必要に応じて納付相談を行い、分割による納付に応じることができるとするが、この場合、滞納者から収支状況を聞取った上で分納誓約書等を徴収すること。また、分納で対応する滞納整理状況については、毎月報告すること。
- (8) 滞納者が転居したときは、転居先を追跡調査し、電話、文書及び現地訪問等による滞納整理を行うこと。滞納者が転居したときは、転居先を追跡調査し、電話及び現地訪問等による滞納整理を行うこと。
- (9) 滞納者の転居先が判明した場合は、速やかに電話、文書及び現地訪問等での納付依頼を再開する。なお、返戻していた納付書等があり、債権消滅時効の更新に関わるものであれば速やかに再送し、業務システム上で管理している時効を修正すること。
- (10) 対象者の納付状況、交渉経過等の記録及び管理を業務システムで行うこと。
- (11) 給水停止対象者を抽出し、委託者の承認を得た上で、給水停止事前通知書を作成する。なお、給水停止対象者については、給水停止事前通知送達の前営業日午前中までに委託者へ報告すること。
- (12) 給水停止事前通知書には、最終的な納入期限を指定し、給水停止を予告すること。
- (13) 給水停止事前通知書で指定した納入期限を経過しても、なお水道料金の納付がないときは、給水停止執行通知書兼給水契約解除予告書を作成し、委託者の承認を得て、給水停止執行通知書兼給水契約解除予告書を送達のうち、給水停止を執行すること。
- (14) 次に掲げる理由のいずれかに該当するときは、一定期間給水停止を保留することができる。

ア 対象者から分納誓約書の提出があったとき

イ その他委託者が特に必要と認めたとき

- (15) 給水停止を保留された対象者の分納誓約書の内容が履行されなかったときは、即時、給水停止を執行する。
- (16) 給水停止を受けた者が、滞納金額の全額を一括して納付したとき、又は分納誓約書の提出により給水停止を保留したときは、給水停止を解除する。
- (17) 下水道のみの利用者に対しては給水停止ができないため、電話及び訪問等による連絡で自主的な納付を促すこと。
- (18) 給水停止及び給水停止解除の作業をしたときは、遅滞なく委託者に報告すること。なお、給水停止の作業後は、給水停止報告書を作成し、速やかに委託者に提出すること（必要に応じて協会へも連絡すること。）。
- (19) 給水停止中は、対象者の居住状況、電気、ガスの使用状況を調査すること。なお、無断使用が判明した場合は、速やかに給水停止を再度執行する。
- (20) 給水停止の執行及び解除の作業において破損等が発生したときは、速やかに委託者に報告し、その指示に従うこと。なお、破損等の原因が受託者にあることが明らかであると認めたときは、受託者の責任において復旧させること。
- (21) 給水停止執行通知書兼給水契約解除予告書で指定期限を経過しても、なお水道料金の納付がないときは、給水契約解除通知書を作成し、委託者の承認を得て、給水契約解除通知書を送達し、契約解除する。
- (23) 契約解除をしたときは、遅滞なく委託者に報告すること。なお、契約解除後は、契約解除報告書を作成し、速やかに委託者に提出すること。
- (24) 所在不明の滞納者は、最低6か月以上は3（8）の方法で調査すること。それを過ぎても、なお以下の事由に該当する場合は、必要書類を準備した上で、委託者へ徴収停止を依頼すること。

ア 滞納者の退去が判明してから半年以上所在が不明な場合

イ 滞納者本人が死亡し、親族の所在が不明な場合

ウ 滞納者が出国したことが判明した場合

エ 滞納者が法人であり、事業を休止し、将来その事業を再開する見込みが全くない場合

- (25) 徴収停止となった者は、業務システムにその旨を入力し、書類は不納欠損時まで保管すること。
- (26) 徴収停止対象者から納付の申し出があった場合は、委託者に報告し、その指示に従うこと。
- (27) 受託者は、滞納管理を行うなかで、時効の援用の申し出を受けた滞納者について、速やかに担当者に報告すること。
- (28) 委託者の指示する月次報告書、不納欠損対象調定関係書類、公示送達関係書類、財産調査滞納処分関係書類及びその他委託者の指示する書類を作成し、委託者の指示する期日までに提出すること。
- (29) 滞納整理業務に係る問合せ対応及び苦情処理を行うこと。
- (30) 滞納整理業務遂行過程において生じた疑義や、本仕様書に定めのない事項については、別途協議して定めるものとする。

4 メーター管理・取付業務

(1) 計画取替メーター管理

委託者が指定するメーター計画取替等委託業務の取替業務受託者が、計量法に基づく計画的なメーター取替作業において必要なメーターの入在庫及び関連する各種作業を行う。

ア 実施計画の提出

委託者が指定する条件ごとに当該年度取替対象となるメーターをリスト化し、委託者へ提出する。また、メーター計画取替等委託業務の取替業務受託者が効率的に取替作業を行えるよう、量水器取替用端末を用意すること。

イ お知らせの作成及び送付先一覧表の提出

取替作業予定の前月末までに、対象となる水道使用者等への「メーター取替のお知らせ」を作成し、その発送履歴管理及び使用者等からの問合せに対応するため、取替業務受託者がわかる送付先一覧表と合わせて委託者へ提出する。

ウ 発注書等の作成

委託者が指定する条件で月別取替一覧表を作成し、委託者へ提出する。

(2) その他取替等メーター管理

水道使用者等の依頼やメーター故障等により行うメーターの取付、取外、取替作業において必要なメーターの入在庫及び関連する各種作業を行う。

ア 取付

メーター撤去閉栓中の既設給水装置について、水道使用開始の依頼があった場合は、業務システムに入力した後、協会へメーター出庫指示を行うこと。

イ 取外

メーター撤去の依頼があった場合は、業務システムへ入力すること。

ウ その他取替

メーター故障等を含む計画取替以外のその他メーター取替については、取替理由を委託者へ報告する。委託者の承認後、取替業務受託者へ発注する。

(3) 次年度メーター取替計画の策定

メーター情報に基づき、次年度の取替業務に必要な以下の資料を作成する。

ア 取替対象メーター一覧表

委託者が指定する条件ごとに作成する。

イ 実施計画

検針月及び取替個数を考慮し、委託者が指定する条件ごとにメーター取替作業時期を設定し、月別年間計画を策定する。

第2章 電子計算処理業務

1 業務の内容

電子計算処理業務は、委託業務を履行するために必要な検針用端末及び業務システム（以下「業務システム等」という。）を受託者が用意し、これを使用して委託業務に係る事務を電子計算処理する業務であり、その内容は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 業務システム等の構築
- (2) 業務システム等の運用及び保守管理
- (3) 業務システム等に記録されたデータの管理
- (4) バッチ処理
- (5) セキュリティ管理及び危機管理
- (6) その他の附帯業務

2 実施方法等の概要

- (1) 業務システム等の構築にあたっては、委託業務の履行に支障がないように十分な容量を確保するとともに端末機等機器を準備すること。
- (2) 業務システムは、委託者が委託業務の監理者として、端末機を用いて照会処理及び帳票等の出力処理ができるものとする。また、そのための機器等を受託者の負担で準備し、委託者の指定する場所に設置するものとする。
- (3) 業務システムは、照会処理、異動処理、料金計算処理、各種帳票の出力理等により、必要なデータを容易に引き出せること。
- (4) 業務システム等については、個人情報漏えい、滅失、改ざん、毀損その他の事故を防止するため、必要なセキュリティ対策を講じるとともに、危機管理対策を図ること。
- (5) 電子計算処理業務は、令和10年4月1日に本稼働を開始するものとし、受託者はそれまでに委託者の協力のもと、十分な準備を行うこと。
- (6) 電子計算処理業務の詳細な事項については、別紙「電子計算処理業務要求水準書」のとおりとする。