

# 水道料金及び下水道使用料徴収等包括業務委託 業務水準書

## 第1章 一般的事項

### 1 目的

この水準書は、松江市上下水道局（以下「甲」という。）が委託する水道料金及び下水道使用料徴収等包括業務委託について必要な事項を定める。なお、水準書は甲が受託者（以下「乙」という。）に要求する最低限の水準を示すものであり、同等以上の業務の改善や効率化、お客さまサービスの向上、収納率の向上等につながる提案を求める。

### 2 委託業務の対象区域

水道事業については、斐川宍道水道企業団給水区域を除く松江市行政区域全域とし、下水道事業については松江市行政区域全域（斐川宍道水道企業団給水区域を含む。）とする。

### 3 委託の期間

令和3年4月1日～令和8年3月31日。

ただし、令和元年12月3日から令和3年3月31日までは、業務引継および電算開発の期間とする。

### 4 法令の遵守

乙は、委託業務の施行にあたり、委託業務に関する関係法令規則、松江市水道給水条例、松江市下水道条例及び関係規程並びに甲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。

### 5 業務従事者

乙は、業務に従事する従業員（臨時に雇用するものを含む。以下同じ。）について、業務従事者届を甲に提出しなければならない。

### 6 業務責任者

乙は、お客さまセンターに常駐し、総括的に業務を監督し、甲との連絡調整を行う業務責任者を選任しなければならない。

### 7 現金取扱者

- (1) 乙は、委託業務の施行にあたり、松江市上下水道局公金徴収事務委託規程に基づく現金取扱者を指定し、甲に届け出ること。また、変更が生じた場合も同様とする。
- (2) 現金取扱者は、領収日付印を管理し、保管する。

### 8 委託業務の範囲

委託業務の範囲は、次に定めるとおりとする。

- (1) 検針業務
- (2) 検算業務
- (3) 窓口業務、受付業務
- (4) 入金整理及び口座振替業務
- (5) 調定業務、更正業務
- (6) 収納関連業務
- (7) 滞納整理業務
- (8) 開閉栓業務、転宅精算業務
- (9) 接続勸奨業務
- (10) 電子計算処理業務
- (11) 電子計算システム開発業務
- (12) 予算・決算に関する事務
- (13) その他の入力・発行業務
- (14) 業務引継
- (15) その他

## 9 業務時間

- (1) 窓口業務時間は原則として、平日は午前8時30分から午後7時までとする。
- (2) 休業日は原則として土曜日、日曜日及び国民の祝日並びに年末年始（12月29日から1月3日まで。）とする。（ただし、繁忙期は甲と協議のうえ対応すること。）
- (3) 給水停止者への対応時間は、平日は午後7時から午後10時まで（給水停止日は翌日午前8時30分まで）とし、休業日は午前8時30分から午後10時までとする。
- (4) 開栓業務時間は、平日の午前8時30分から午後10時までとする。

## 10 業務の主な執務場所

原則として松江市上下水道局庁舎（松江市学園南一丁目17番24号）において業務を行うこと。庁舎1階の一部をお客さまセンターとして使用できることとし、乙は使用料を甲に支払うこととする。なお、金額については、甲・乙協議のうえ、決定する。

## 11 水道料金等電算システム

乙は、電算開発を令和元年12月3日から令和3年3月31日までに実施し、旧電算からのデータ移行、テスト全般を遺漏の無いように行わなければならない。なお、乙は、電算開発にあたって遅延損害金（水道料金）及び延滞金（下水道使用料）、給排水申し込み等のWEB化に対応できるシステム構築も併せて行うものとする。

オンライン機器の稼働時間は平日（12月29日から1月3日までの年末年始を除く。）午前8時30分から午後7時までを標準とする。

## 1.2 届出事項

乙は、次の各号に該当する事項を甲へ届け出なければならない。なお、変更が生じたときも同様とする。

- (1) 乙の名称、所在地、電話番号、業務責任者、現金取扱者、業務使用印鑑、領収日付印又は業務従事者に変更があったとき。
- (2) 上記に定める事項のほか、委託業務の施行上、必要があると認められるとき。

## 1.3 秘密の保持

- (1) 乙は、委託業務の施行に際して知り得た事項は、一切第三者に漏らしてはならない。なお、この契約が終了又は解除された後においても同様とする。
- (2) 乙は、電算システムに入力されている情報、甲が管理する情報、この契約を施行するために用いた資料及びその結果等については、甲の許可なく第三者のために転写、複写、閲覧、貸出し等を行ってはならない。
- (3) 乙は、(1)に関する資料、情報について、甲の指示により保管を要するとされるものを除き、抹消、焼却及び裁断等、再生使用不可能な方法により適正に処分しなければならない。

## 1.4 個人情報の保護

乙は、委託業務の施行に際して、個人情報を取り扱うときは、松江市個人情報保護条例第11条に規定する受託者の責務及び甲が定める個人情報保護措置の内容を遵守しなければならない。

## 1.5 遵守事項

乙は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 委託業務の施行に関連して、いかなる理由でも使用者等から水道料金及び下水道使用料等（以下「水道料金等」という。）以外の金品その他のものを収受してはならない。
- (2) すべての業務において甲及び第三者に損害を与えた場合は、その損害を賠償しなければならない。

## 1.6 経費の負担

- (1) 経費の負担は、別紙「費用負担区分内訳書」によるものとする。
- (2) 業務に使用する消耗品等は、乙の負担とする。
- (3) その他業務の性質上必要と認められる経費等については、甲乙協議の上、定めるものとする。

## 第2章 委託業務の内容

委託業務の内容は、次に掲げる内容を要求する最低限の水準とする。

## 1 検針業務

水道メーター及び下水道賦課徴収に関する貸与メーター等の検針について、適正な手順・人材配置・ハンディターミナルシステムにより、業務の効率化を図るとともに、異常検針・検針遅れ・漏水等についても迅速に対応できるよう努めること。

- (1) 検針員の指導及び監督
- (2) 検針前準備（データ作成、ハンディ機器の準備・保管、検針予定表の作成、検満メーター取替後データの更新、管理等。）
- (3) 新設分の調査及び検針順路の決定、入力
- (4) 地図の作成及び修正（メーター位置情報の整備を含む。）
- (5) 各戸検針作業（指針読取、パイロット確認、ハンディ機器へのデータ入力等。）
- (6) 使用水量のお知らせ出力及び配布
- (7) 検針データ取込処理及び入力作業
- (8) 検針時のメーター不良、破損、検定期限満了メーター等の報告
- (9) 定例検針不能時の再検針
- (10) 定例検針後の再調査（使用実績が著しく変動した場合の原因調査。）及び再入力
- (11) 漏水等の調査及び使用者等へのお知らせ（使用者等からの依頼を含む。）
- (12) 異常水量の調査及び使用者等へのお知らせ（使用者等からの依頼を含む。）
- (13) 積雪等による推定検針及び認定処理
- (14) 給水条例違反の発見及び報告
- (15) 無断使用者及び無断転出者並びに甲が指定する使用者等の調査
- (16) 検針に係る苦情処理等の対応
- (17) 検針後のデータ精査及び書類等の確認
- (18) 検針後のデータ確認後、必要な場合に再調査
- (19) 家屋取壊しや火災による家屋消失等、使用者情報の調査に関すること。
- (20) 甲の指示又は使用者からの苦情等があった検針内容について再調査（再調査対象は、当該検針以前のものも含む。）
- (21) 予算・決算等にかかる資料等の作成
- (22) 上下水道局広報誌「せせらぎ」等の各戸配布業務（年3回程度。）
- (23) その他 検針業務・検針後のデータ処理に関する附帯業務

## 2 検算業務

検針内容の再調査については適正な手順を定め、甲への報告を含めて業務に遺漏のないよう努めること。

- (1) 検針後のデータ及び提出書類等の記載内容の確認及び審査に関すること
- (2) 検針後のデータ及び提出書類等の確認並びに審査の結果内容が不十分又は不備なものについての再調査に関すること
- (3) 検針内容についての、必要に応じた現場確認に関すること
- (4) 関連帳票の受領及び返納に関すること

- (5) 甲の指示による検針従事者への指導に関すること
- (6) 異常データに係る業務日報及び業務月報等甲への提出書類の作成に関すること
- (7) 検針後提出される使用状況変更に係る報告書の作成に関すること
- (8) その他、検算業務に関する附帯業務

### 3 窓口業務、受付業務

各種届出や現金収受について適正な手順と管理体制を定めるとともに、専門的知識・経験をもつ人材配置によってお客さまサービスの向上に努めること。

- (1) 電話及び窓口対応
  - ① 使用開始及び中止の受付
  - ② 開栓及び閉栓並びに精算に関する受付
  - ③ 使用者、所有者、送付先等の変更
  - ④ 漏水時の案内（最寄りの業者の電話番号等案内、優良工事業者の案内。）
  - ⑤ 漏水等の減免申請書の受付（決裁は甲が行う。）
  - ⑥ 口座振替の推進及び口座振替の申込書の受付・保管
  - ⑦ メーターに関する問い合わせ
  - ⑧ 給水装置工事に関する各種問い合わせ
  - ⑨ 使用者からの苦情、問合せ等の対応  
要望、意見、苦情等の内容別件数の整理、統計資料作成（報告書への記入。）
- (2) 水道料金等の収納
- (3) 納入通知書の再発行及び水道料金等の支払証明書の発行業務（発行に伴う決裁は甲が行う。）
- (4) 水道使用開始及び中止受付入力
- (5) 統計資料等の作成
- (6) その他、窓口業務、受付業務に関する附帯業務（水道、下水道に関するその他各種問い合わせ）

### 4 入金整理及び口座振替業務

- (1) 水道料金等の収納及び保管
- (2) 領収印の保管及び管理
- (3) 収納金及びつり銭の管理
- (4) 日計表の作成及び収納現金の計算及び確認
- (5) 収納金の納入（甲への引継ぎ。）
- (6) 収納原符の消込、OCR消込、保管
- (7) 口座振替申込受付データ入力
- (8) 口座FD作成、配布
- (9) 口座FB作成、伝送による送信
- (10) 口座FB受信、システムへの消込

- (11) 口座領収書作成
- (12) コンビニエンスストアデータ取込処理と月別集計表等の作成
- (13) 伝票起票、各種統計資料作成業務

## 5 調定業務、更正業務

検針（検針データの授受。）から調定までの流れ（還付・充当を含む。）を適正に管理し、調定漏れ・賦課漏れ防止の対策を講じること。

- (1) 水量認定及び更正の資料作成・報告・使用者への文書通知（認定・更正に伴う決裁は、甲が行う。）
- (2) 下水道使用料賦課に伴う外水、減水の報告水量管理及び認定に伴う世帯人員数の報告管理
- (3) 調定漏れ・賦課漏れの防止に関すること
- (4) 納入通知書の作成及び金融機関への口座振替データの作成（再振替データ作成を含む。）に関すること
- (5) 還付処理や充当処理、還付通知書の発送（還付・充当に伴う決裁は、甲が行う。）
- (6) 水道料金の還付加算金及び遅延損害金、下水道使用料の還付加算金及び延滞金の算定に関すること
- (7) 調定更正事由（誤検針、誤調定及び濁水、漏水等）を報告し、調定更正処理を行うこと（調定更正に伴う決裁は、甲が行う。）
- (8) 不納欠損にかかる資料の作成（不納欠損に伴う決裁は、甲が行う。）
- (9) 月別の調定データ資料、調定簿の作成（調定に伴う決裁は、甲が行う。）
- (10) その他、調定業務、更正業務に関する附帯業務

## 6 収納関連業務

収納業務に関し適正な管理を行うとともに、戸別徴収の実施や口座振替の推進等によって、収納率の向上に努めること。

- (1) 水道料金等の窓口収納、現地収納および収納消込み
- (2) 収納金の取扱金融機関への入金処理
- (3) 口座振替停止依頼票の作成  
口座振替処理及び再口座振替処理（金融機関とのデータ交換を含む。）に関すること  
口座振替済通知書の作成と納品に関すること
- (4) 毎月徴収振替不能対象者に対する納付制への切替を指導
- (5) 収納簿の作成
- (6) 収納金の集計、管理および報告（各種資料の作成。）  
（コンビニエンスストア収納処理と集計表の作成に関すること。）
- (7) 未収金の整理に関すること
- (8) 領収書、支払証明書の発行に関すること
- (9) 水道料金等の収納消込み、充当、重複等還付関係業務

- (10) 各種印刷物の調達・発注及び各種通知書等の作成と発送処理
  - ① 水道料金等の納付書等の印刷物の調達・発注
  - ② 水道料金等の納付書、督促状及び給水停止予告通知書、給水停止予告者名簿（給水停止一覧表）の作成に関する事
  - ③ 給水停止通知書、給水停止者名簿（給水停止一覧表）等の作成及び交付に関する事
  - ④ 水道料金等の督促状及び給水停止予告通知書の抜き取り及び発送
- (11) 宛先不明分の各種通知書等の調査及び発送又は配布及び公示送達の一覧作成に関する事
- (12) 予算、決算に関する資料等の作成
- (13) その他、収納関連業務に附帯する業務

## 7 滞納整理業務

滞納整理業務に関し効率的な訪問計画を立て、経過を管理するとともに、時効や延滞金等について適正に管理し、収納率の向上に努めること。

滞納整理の対象：水道料金、下水道使用料、下水道受益者負担金及び分担金

- (1) 給水停止処理及び給水停止解除に関する事
- (2) 滞納整理の交渉等の記録となる滞納整理個票の作成及び管理
- (3) 滞納整理実施に伴う日報、月報及び年報の作成に関する事
- (4) 現地訪問及び電話催告等による水道料金等未収金の徴収
- (5) 現地精算用領収日付印及び現金の保管及び管理
- (6) 未納者の転出先の追跡調査及び送付先変更データ入力
- (7) 分納誓約及び債権管理に関わる業務
- (8) 支払督促等に関わる資料作成業務
- (9) 破産、倒産及び免責状況の確認（官報の閲覧）、システムへの情報入力及び配当要求にかかる資料作成業務
- (10) 債権の管理および放棄ならびに不納欠損に関する資料の作成
- (11) 未納一覧及び給水停止通知書の出力
- (12) 給水停止通知書の抜き取り及び発送
- (13) 給水停止執行対象者リスト作成及び甲への報告（給水停止決定に伴う決裁は甲が行う。）
- (14) 給水停止実施日予告状の作成及び給水停止執行
- (15) 給水停止実施後の甲への報告
- (16) 給水停止解除作業
- (17) 月別の給水停止件数等の資料作成
- (18) その他、滞納整理業務に附帯する業務

## 8 開閉栓業務、転宅精算業務

開閉栓業務、転宅精算業務については適正な手順で行うこと。無届転居の防止対策を講じること。

- (1) 利用者等からの転居等の受付に関すること
- (2) 水道料金等の未納有無調査に関すること
- (3) 水道使用開始届等の配付に関すること
- (4) 水道使用者等の登録及び変更及び転居先調査に関すること
- (5) 使用開始又は使用中止に伴う水道メーターの指針の読み取り
- (6) 開栓作業又は閉栓作業
- (7) メーターボックス内への閉栓札の札入、回収
- (8) 漏水、メーター不良、破損、検定期限満了メーター等の甲への報告
- (9) メーター不良、破損等の事由に伴うメーター取替作業の事務業務
- (10) 長期閉栓者のメーター取り外し及び開栓者のメーター取り付け（新設を除く。）
- (11) 現地でのメーター指針読取、料金算出、請求及び料金受領（未納水道料金等を含む現地精算業務。）、精算金等の納入に関すること
- (12) 閉栓時指針、開栓時指針の記録、入力及び伝票の保管
- (13) 精算のお知らせ作成及び送付
- (14) 月別の開閉栓業務資料等の作成
- (15) その他、開閉栓業務、転宅精算業務に関する附帯業務

## 9 接続勧奨業務

接続率の向上につながる適切な勧奨体制と市内全域の接続状況を管理するシステムの確立に努めること。

- (1) 未接続世帯の状況把握（現地調査）
- (2) 把握した状況調査の結果分析
- (3) 分析結果をもとにした効率的な勧奨業務の体制確立と実務
- (4) 供用開始区域情報システムの入力及び報告書の作成
- (5) その他、接続勧奨業務に関する附帯業務

## 10 電子計算処理業務

- (1) データ管理（個人情報管理及び危機管理対応を含む。）
- (2) 給排水管理データ登録及び異動処理業務
- (3) 各種データの抽出、帳票等の作成及び出力作業
- (4) 貸与機器及びシステムの不具合等の報告
- (5) 不具合発覚時の応急的対応
- (6) その他電子計算処理業務に関する附帯業務  
電算システムの構築、運用及び保守管理（附属機器を含む。）  
システムネットワーク環境の設定と管理



- セキュリティ管理（ウイルスパターンファイルの更新を含む。）
- スケジュール作成及び甲への提出
- スケジュールに基づいた各業務に対するオペレーション指示書の提出
- 大量印刷の帳票処理及び圧着加工処理
- 日次、月次及び年次の統計処理
- 各種集計表、報告書等の作成
- 各帳票の保管及び在庫管理
- マスター管理、データの入力及び保守管理
- データのバックアップと保管
- 成果品のチェック作業
- ・検針業務に関する電子計算処理
  - 台帳のメンテナンス
  - ハンディターミナル（検針・精算用携帯端末機をいう。以下「HHT」という。）のデータ作成と検針済データの回収と処理
- ・調定業務に関する電子計算処理
  - スケジュールに基づいた水道料金等の計算処理（受益者負担金、分担金を除く。）
  - 仮調定及び本調定の確定処理
  - 納入通知書の出力及び圧着加工処理
  - 口座振替データの作成と金融機関への送付及び送受信処理（精算調定に係る口座振替データを含む。）
- ・収納業務に関する電子計算処理
  - コンビニエンスストア収納の速報・確報データの受信及び反映処理
  - バーコード及びOCRで処理した収納データの反映処理
  - 口座振替収納の処理
  - 入金日計及び収納状況集計の処理
- ・滞納整理業務に関する電子計算処理
  - 督促、催告等の各データ収集及び作成処理
  - 督促状、催告状等の出力及び圧着加工処理
  - 口座振替不能分の再振替データの処理
  - 不納欠損のデータ処理
- ・精算業務に関する電子計算処理
  - 精算検針予定データの作成及び精算検針済データの回収と反映処理
  - 精算に伴う納付書及び口座振替データの作成
  - 精算に伴う納入通知書の出力及び圧着加工処理
- ・受付業務に関する電子計算処理
  - 窓口収納の仮消込処理
  - 閉・開栓（再開栓）処理
  - 異動処理

#### 口座関連業務の処理

- 下水道使用料等の調定に関する電子計算処理  
下水道使用料等の調定及び各種登録等の処理  
遡及請求、還付等の処理  
排除汚水量の減量認定等の処理  
井戸水等に係る下水道使用料等の調定及び各種登録等の処理  
井戸水等に係る下水道使用料等の遡及請求に関する処理
- メーター管理に関する電子計算処理  
メーターの新規登録、交換及び取り付け・取り外しデータの処理  
検満に伴う交換対象メーターの抽出ならびにリストの出力  
検満交換後データの更新およびデータチェック処理
- その他附帯する業務  
前項の電子計算処理に当たり、次に掲げる業務に附帯する帳票および資料を作成するものとする。  
受付業務、検針業務、精算業務、調定業務、収納業務、滞納整理業務、下水道使用料業務  
メーター関連業務、不納欠損業務、統計業務

#### 1 1 電子計算システム開発業務

- (1) 乙は、甲に対する電子計算処理システムの提供として、次の作業ができるものとし、必要なデータを容易に引き出せることとする。また、乙は、甲が作業を行うための端末機器等を準備しなくてはならない。
  - ①照会処理
  - ②異動処理
  - ③帳票の打出し
- (2) 端末機とシステム本体は、外部に情報が漏れいしない方法で、かつ十分にシステムの性能が発揮できるよう接続すること。
- (3) 検針に使用するハンディターミナルシステム及び水道料金等収納処理に使用するOCRシステム等、業務の円滑な遂行に必要なシステム及び機器を備えること。
- (4) バックアップ体制の確立
  - ① 不測の事故に備え、定期的にデータのバックアップをとるなど、安全対策を講じること
  - ② 大規模な地震や火災等の災害に備えて、サーバー本体とバックアップサーバーを設置すること
- (5) プログラムの変更  
業務上の必要に応じて、正確かつ速やかにプログラムを変更できること。なお、変更の内容については、その都度、局と事業者が協議して決定する。

## 1.2 予算・決算に関する事務

- (1) 各種予算資料の甲への提出
- (2) 各種決算資料（不納欠損を含む。）の甲への提出
- (3) その他予算、決算業務に関する附帯業務

## 1.3 その他の入力・発行業務

- (1) 下水道接続に伴う台帳入力及び必要帳票の提出
- (2) 井戸水併用情報管理
- (3) 水量激減検索、将来需要、料金改定シミュレーション機能、料金試算
- (4) その他必要な事項

## 1.4 業務引継

- (1) 乙は、業務委託の期間が満了したとき又は契約が解除されたときは、速やかに業務委託に関する一切の事務を甲又は甲の指定する者に引き継がなければならない。
- (2) 乙は、契約の解除があった場合は、履行期間内の甲が指定する期日まで機器及び電子計算処理システム等を原則として無償で貸し出しするものとする。
- (3) その他必要な事項

## 1.5 その他

上記のほか、関連する附帯業務の内容については、必要に応じ甲・乙協議して定める。

## 第3章 業務の履行

乙は、次に掲げる事項を厳守し、業務の履行にあたらなければならない。

### 1 身分証明書の携帯

従業員は、業務従事中、甲が証明した身分証明書を携帯しなければならない。また、使用者等から身分証明書の呈示を求められたときは、速やかに呈示し、これを拒んではならない。

### 2 制服の着用

従業員は、業務従事中、制服を着用しなければならない。

### 3 帳票類の取り扱い

- (1) ハンディターミナルのデータ、その他甲が貸与した帳票類は、汚損、滅失することのないよう細心の注意を払って取り扱わなければならない。
- (2) 上記について、汚損、滅失又は盗難等が発生した場合は、速やかに甲へ届け出るとともに、甲の指示に従い、修復その他の処置をしなければならない。

#### 4 業務専念義務

業務従事中は、受託業務以外の営業行為をしてはならない。

#### 5 日報及び月報の提出

乙は、業務における月報を翌月5日までに甲へ提出しなければならない。

#### 6 委託料の請求及び支払

- (1) 委託料は月払いとし、乙は年間委託料総額の1/2分の1の委託料を、甲所定の手続きに従い、請求すること。
- (2) 甲は乙から月の委託業務完了届を受領したときは、業務の履行内容を検査確認し、適法な請求書を受領した日から30日以内に委託料を支払う。ただし、委託業務の引継等期間については、委託料の発生は伴わない。

### 第4章 契約解除又は契約期間満了に伴う措置

#### 1 契約解除に伴う措置

乙は、この契約が解除された場合においては、次に掲げる措置をとらなければならない。

- (1) 甲の貸与品がある場合は、これを速やかに返還すること。この場合において、当該貸与品が乙の故意又は過失により滅失又は毀損したときは、代品を納め若しくは現状に復し、又は返還に代えてその損害を賠償しなければならない。
- (2) 契約解除の日まで乙が実施した業務に係る諸報告書を、甲の指定する日までに提出するとともに、速やかに収納した水道料金等を甲に納めること。
- (3) 甲の指示に基づき乙が保管することとされた資料及び帳票類は、甲の指示するところにより速やかに引き渡すこと。
- (4) 前各号に掲げる乙が措置しなければならない事項に係る資料等の運搬は、乙の責任において行なうものとし、その経費は乙が負担すること。

#### 2 契約期間満了に伴う措置

前項の規定は、この契約期間満了後において甲と乙との間に契約の更新がなされなかった場合について準用する。この場合において、「契約解除」とあるのは「契約期間満了」と、「契約が解除された」とあるのは「契約期間が満了した」と読み替えるものとする。