

常総市上下水道料金等検針・収納等業務委託仕様書

第1章 総 則

(適用範囲)

第1条 この検針・収納等業務委託仕様書（以下「仕様書」という。）は、常総市（以下「委託者」という。）が受託者に委託する上下水道料金等検針・収納等業務に適用する。

(特記仕様書)

第2条 この仕様書に定めのない事項は、別に特記仕様書で定めるものとする。

2 この仕様書の定めと特記仕様書の定めが異なるときは、特記仕様書によるものとする。

(契約書との関係)

第3条 この仕様書及び特記仕様書に定めのない事項については、契約書に定めるところによるものとする。

(法令等の遵守義務)

第4条 受託者は、検針及び収納等業務委託の施行にあたり、関係法令並びに常総市条例及び関係規程を遵守しなければならない。

(委託業務期間)

第5条 委託業務の委託期間は、令和6年4月1日から令和11年3月31日までとする。

(営業時間)

第6条 受託者の営業時間は、休日、土曜日又は日曜日（以下「休業日」という。）を除き、平日の午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、急を要する場合、業務遂行のため営業時間外に行ったほうが適切と判断される場合、年末年始等営業しない日が長期にわたり業務に支障をきたす場合についてはこの限りではない。特に年末年始、年度末については、開閉栓及び収納業務を実施できる体制を整え、速やかに対処するものとする。

(委託業務の範囲)

第7条 委託者が受託者に委託する業務は、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 検針及び上下水道使用料金（以下「料金」という。）調定業務
- (2) 開閉栓業務
- (3) 料金収納（現金書留含む。）・消し込み業務
- (4) 分担金及び手数料（以下「分担金等」という。）の収納業務
- (5) その他検針及び収納・消し込みに付随する業務
- (6) 量水器交換業務
- (7) 給水装置工事申請受付・審査及び検査業務
- (8) 上下水道に関する広報業務
- (9) 窓口及び電話受付業務
- (10) 滞納整理業務
- (11) 給水停止業務
- (12) 漏水認定・減免申請受付業務
- (13) 電算処理等に関する業務
- (14) 契約終了時の事務引継業務
- (15) 前各号に掲げる業務に付帯する業務

（業務施行の対象区域）

第8条 委託者が受託者に委託する検針業務の施行対象区域は、常総市水道事業給水区域及び常総市公共下水道，常総市大生郷特定公共下水道処理区域の全域と常総市農業集落排水処理対象区域とする。

2 委託者が受託者に委託する収納業務の施行対象区域は、前項の区域のほかに収納に関連する区域を加えるものとする。

（受託者の事前措置）

第9条 受託者は、検針及び収納等業務の実施前に次の各号に掲げる事前措置を講じなければならない。

- (1) 検針業務区域内（以下「区域内」という。）に事務所を設置すること。ただし、受託者が委託者の所有する建物の一部を事務所に使用し、また、駐車場の一部を営業車で使用する場合は無償で使用貸借契約を締結することができる。
- (2) 事務所に従業員を配置すること。
- (3) 従業員の中から仕様書等に定められた事項の処理にあたり、業務を管理・施行する

ため業務責任者を選任すること。

- (4) 事務所には給水装置工事主任技術者を1名以上配置すること。
- (5) 区域内の住民，水道使用者等に広報を実施すること。
- (6) 検針及び収納業務等の実施計画書を委託者に提出すること。
- (7) 常総市水道事業指定給水装置工事事業者の指定を受けること。
- (8) 委託者が用意する上下水道台帳システム，ハンディターミナル及びその他業務に関わるシステムの扱いについて，習得をすること。

2 前項第6号の実施計画書には，次の各号に掲げる事項を記載するものとする。

- (1) 前項第1号から第8号までの措置に関すること。
- (2) 検針及び収納業務等の処理方法に関すること。
- (3) コンピュータ処理に関すること。
- (4) 使用する帳票類に関すること。
- (5) その他委託者が指示する事項。

3 受託者は，第1項の事前措置について，速やかに実施し措置が完了したときは，その都度委託者に報告するものとする。

4 委託者は，第1項の事前措置について，不相当と認めたときは，受託者に対してこれを改善させることができる。

(再委託等の禁止)

第10条 受託者は，業務の処理を他に委託し，又は請け負わせてはならない。

第2章 検針及び料金調定業務

(委託業務量)

第11条 委託業務量は，概ね次のとおりとする。

(1) 検針に関する業務

検針の件数（上下水道分）	年間約	270,000件
--------------	-----	----------

※定例検針，全戸検針の件数

(2) 使用開始，中止に関する業務

ア 開栓件数（開始）	年間約	2,340件
------------	-----	--------

イ 閉栓件数（中止）	年間約	2,380件
------------	-----	--------

(3) 収納に関する業務

ア 納入通知書発送件数	年間約	75,000件
-------------	-----	---------

イ 督促状発送件数	年間約	4, 800件
ウ 給水停止予告通知書発送件数	年間約	5, 800件
エ 口座振替不能通知書発送件数	年間約	3, 700件

(4) 給水停止業務

予定者件数	年間約	1, 050件
-------	-----	---------

(検針業務の範囲)

第12条 受託者が実施する検針業務の範囲は、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 定例検針(毎月)
- (2) 検針結果に基づく上下水道使用料金の計算、調定、納入通知書及び口座振替用データ(以下「納入通知書等」という。)の作成及び伝送。
- (3) 常総市水道事業給水条例(平成10年3月23日条例第7号以下「給水条例」という。)第18条各号(第1項3号、第2項第3号を除く。)及び第14条、第15条各号の規定に基づく使用者(給水装置の所有者及び管理人を含む。以下同じ。)からの各種届出の受付及び処理。
- (4) 常総市公共下水道条例(平成14年3月27日条例第10号以下「下水道条例」という。)第22条第1項に規定する各種届出の受付及び処理、常総市農業集落排水処理施設の設置及び管理に関する条例(平成14年7月10日条例第16号という。)第9条第1項に規程する使用開始等の届出の受付及び処理。
- (5) 第3号及び第4号に規定する給水装置の開栓又は閉栓及び下水道の休止に伴う随時検針。
- (6) 統計資料の作成。

(定例検針)

第13条 定例検針は、給水区域において毎月実施するものとする。

2 年に3回、給水区域内の全件を確認するものとする。

(検針予定表の作成)

第14条 受託者は、定例検針の実施に際しては、検針予定表を作成し、定例検針開始日の5日前までに、委託者に提出するものとする。

2 検針予定日は、毎月15日までに作業が終了するようその作業量を配分して定めるものとする。

- 3 検針予定表を作成するにあたっては、今回分の検針日が、前回検針の日を基準として、前後3日の範囲を超えないように配慮するものとする。
- 4 受託者は、委託者に提出した検針予定表を変更するときは、前項の日数の範囲を超えることはできないものとする。

(使用水量のお知らせの作成)

第15条 使用水量のお知らせ(以下「検針票」という。)の印刷は、委託者が作成するものとする。

(検針作業)

第16条 定例検針の作業は、第14条の規定により定められた検針予定表の日程に従って確実に実施しなければならない。

- 2 受託者は、検針の結果、水道メーター(以下「メーター」という。)の指針及び水量を正確に検針ハンディターミナルに記録し、検針票を使用者に交付しなければならない。

(再検針)

第17条 受託者は、検針作業中又は作業後において使用水量が異常に過多又は過少であることを発見したときは、再度検針を行い、メーターの指針を確認しなければならない。

- 2 再度検針を行った結果、検針ハンディターミナルに記録された数値に誤りがないことが確認されたときは、受託者は、水量が過多又は過少となった原因を調査し、その結果を委託者に報告しなければならない。

(水量の認定)

第18条 受託者は、次の各号に掲げる理由により使用水量の認定を必要とするときは、速やかに文書により委託者に報告し、委託者の指示を受けて処理しなければならない。

- (1) メーターに異常があったとき。
 - (2) 使用水量が不明のとき。
 - (3) 前条の規定により再検針を行ったところ、メーターに異常がなく、かつ水量を認定する必要があるとき。
- 2 井戸水の使用に係る下水道使用量の認定は、委託者の指示するところによるものとする。

(料金の算定)

第19条 受託者は、定例検針実施後、その検針結果に異常がないことを確認した後、給水条例第23条から第27条までの規定及び下水道条例第25条の規定に基づき料金等を算定するものとする。

(調定明細の記録)

第20条 受託者は、前条の規定により料金等を算定した後、調定を行い、調定明細を台帳に記録し、使用者別に料金賦課の状況を明確にしておくものとする。

(調定報告)

第21条 受託者は、第19条の規定により料金を調定したときは、当該定例検針実施月の末日で締め、速やかに、上下水道使用料金調定報告書に調定月計表、上下水道収納調定表、料金調定内訳及び更正一覧表を添えて委託者に提出するものとする。

(納入通知書等の作成及び送付)

第22条 受託者は、定例検針に係る納入通知書を作成したときは、当該納入期日の7日前までに当該納入義務者に到達するよう納入通知書を送付するものとする。

- 2 預金口座振替に係るデータの作成及び伝送については、それぞれの各金融機関の指定するところによる。
- 3 受託者は、口座振替で引き落としが出来なかった納入義務者に対して、口座振替結果を全件受信してから3営業日までに、納入通知書を送付するものとする。
- 4 受託者は、納入義務者から納入通知書の再発行の依頼があった際は、速やかに再発行を行い送付するものとする。
- 5 受託者は、納入通知書等を郵送したにもかかわらず、配達できずに戻ってきた場合は、原因を調査しなければならない。

第3章 開閉栓業務

(受付業務)

第23条 受託者は、使用者から次の各号に掲げる届出があったときは、常総市水道事業給水条例及び常総市水道事業給水条例施行規程（平成10年3月23日水管規程第2号。以下「施行規程」という。）、常総市水道事業会計規程（平成12年4月1日水管規程第5号。以下「会計規程」という。）の規定に基づき処理しなければならない。

- (1) 給水装置の使用開始（開栓）又は中止（閉栓）の届出
- (2) 給水装置所有者又は使用者の名義人を変更する届出
- (3) 管理人の変更の届出
- (4) 給水装置所有者等の住所変更の届出

（開栓の受付及び処理）

第24条 受託者は、開栓の届出を受付けたときは、使用場所現地に赴き、メーターの指針を確認し作業票に記録した後、止水栓を開き、申込者が希望する使用開始日に使用可能な状態にするものとする。

- 2 前項の場合において、使用者又は開栓の申込者が不在であって、その給水装置に漏水がある等により止水栓を開いたままにしておくことが適当でない認められるときは、止水栓を閉じ、使用者に対し文書等によりその旨を知らせる等の措置を講じるものとする。

（閉栓の受付及び処理）

第25条 受託者は、閉栓の届出を受付けたときは、使用場所現地へ赴き、メーターの指針を読み取り、直前に実施した検針日から閉栓日までの料金等を算定し、使用者から収納し、次の各号に掲げる方法で閉栓するものとする。

- (1) 盗水防止式止水栓（レバー式、ハンドル式）の場合は、閉栓状態にし、レバー又はハンドルは取外しを行う。
- (2) スリースバルブ、ストップバルブ等の場合は、止水状態にする。
- (3) 受託者止水栓の場合は、止水栓を閉栓状態にする。
- (4) その他（制水弁、ゲート弁等）の場合は、委託者の担当者の指示に従うものとする。

- 2 閉栓にともない算定した閉栓日までの料金は、その後において第20条の規定に基づき委託者に報告する上下水道使用料金調定報告書と共に報告するものとする。

- 3 受託者は、建物等の取り壊し等により給水装置の撤去を伴う閉栓を受付けたときは、業務を処理した後直ちに委託者に報告し、メーター撤去の処理をするものとする。

（休業日及び営業時間外の対応）

第26条 休業日及び営業時間外に上下水道料金等の収納及び開栓業務等が発生しないように十分な対策を講じるものとする。

- 2 休業日及び営業時間外に急を要する場合又はやむを得ない事情で収納及び開栓業務等

が発生した場合においては、受託者において処理するものとする。

(下水道の使用開始)

第27条 受託者は、下水道の使用開始の申込みを受付けし、水道料金と同時に収納するための処理をしたときは、その都度申込者に対しその旨を伝えるものとする。

(統計資料の作成)

第28条 受託者は、料金の調定に関する資料に基づき、委託者の必要に応じ、次の各号に掲げる集計表を作成し提出するものとする。

- (1) 地区別集計表
- (2) 口径別集計表
- (3) 水量別集計表
- (4) 料金内容チェック表
- (5) 未納者一覧表
- (6) 二重入金管理表
- (7) 収納調定表（現年度，年度別）
- (8) その他必要な資料

第4章 料金等収納・消し込み業務

(公金等の収納)

第29条 料金の収納は、口座振替、納入通知書（スマートフォンアプリ等を利用する電子的な決済を含む）及び集金の方法のうちから、水道及び下水道使用者が申出た方法により行うものとする。使用開始後第1回目の料金の請求については、納入通知書を送付する方法により行うものとする。この場合、水道使用料金口座振替依頼書（会計規程第29条の規定による。以下「口座振替依頼書」という。）を同時に送付することができる。ただし、既に口座振替の処理を済ませたものについてはその方法によるものとする。

2 受託者は、口座振替による納入者の増加を図るため、促進活動に努めるものとする。

3 分担金等の収納は、常総市水道事業分担金徴収条例に基づき行うものとする。

4 受託者は、料金及び分担金等（以下「料金等」という。）収納業務の実施にあたっては、未収金を生じないように努めるものとする。

(口座振替依頼の受付)

第30条 受託者は、納入義務者から口座振替による料金の引き落としの依頼があったときは、受付けをするものとする。

(集金経過報告)

第31条 受託者は、料金について、使用者及び調定月ごとに集金状況を整理し、経過及び結果を当該翌月末で締めて翌々月5日までに、定例集金分、口座振替不能分及び過年度分集金経過報告書を委託者に報告するものとする。

(未収金報告)

第32条 受託者は、次の各号に掲げるものを、年間1回委託者に提出するものとする。

(1) 年度別未収金明細表

(2) 個人別滞納繰越簿（前年度末調定までの分の滞納状況を当該年度の2月末現在で整理し作成する。）

(滞納整理)

第33条 受託者は、料金等の滞納者を整理し、この料金等の収納に努めなければならない。

2 受託者は、料金の納入期限後において滞納があるときは、滞納者に対して督促状を送付し、督促状による納入がない滞納者に対しては、さらに催告書及び給水停止予告（以下「督促状等」という。）を段階的に発送するものとする。

3 受託者は、分担金等の納入期限後において滞納があるときは、滞納者に対し分担金等未納のお知らせを送付し、それでも納入がない滞納者に対しては、委託者の指示により対処するものとする。

4 受託者は、第2項及び第3項の規定による督促状等の発送に際しては、その都度、該当者のリストを作成し、事前に委託者に報告するものとする

5 受託者は、督促状等の電算打ち出しを行うものとする。

(督促状等の経過報告)

第34条 受託者は、滞納整理について、使用者及び調定月ごとに集金状況を整理し、経過及び結果を督促状等発送の翌月末で締めて翌々月5日までに、督促状及び給水停止予告経過報告書を委託者に報告するものとする。

(文書の送付)

第35条 水道及び下水道使用者に対する納入通知書，督促状，催告書及び給水停止予告等の送達は，郵送又は直接送付により行うものとする。

(給水停止)

第36条 給水停止予告を発送してもなお指定納入期限までに納入がないときは，当該納入義務者に対する給水を停止するものとし，受託者は委託者の指示により給水停止の閉栓作業を行うものとする。

- 2 受託者は，前項の給水停止実施日までに給水停止対象者のリストを作成し，委託者に提出するものとする。
- 3 受託者は，給水停止した者からその停止に係る料金の納入があったときは，直ちに給水停止を解除し，給水を開始する作業を行うものとする。
- 4 給水停止の実施に際し納入義務者から当該料金等の納入の猶予について申出があったときは，申出の期日まで給水停止を一時猶予するものとし，当該納入義務者が申出の期日までに納入がなかったとき改めて給水停止を行うものとする。

(収納した料金等の払込み)

第37条 受託者は，常総市水道事業会計規定第19条の規定により，収納した料金等（現金書留含む。）についてはその内訳書を示す書類を添えて収納した日のうちに委託者の収納代理金融機関に払い込むものとする。ただし，やむを得ない事情がある場合は翌日（その日が休日，土曜日又は日曜日にあたるときは，その日後においてもっとも近い休日，土曜日又は日曜日でない日。）に納入するものとする。

- 2 受託者は，第1項の規定により払い込んだ料金等について，収納日ごとに集金業務実施日報を作成し委託者の確認を受けなければならない。

(料金の消し込み)

第38条 受託者は，収納した料金について，使用者及び調定月ごとに入金状況を整理し，消し込み業務を行うものとする。

(コンビニエンスストアのデータの受信と消し込み)

第39条 受託者は，営業日ごとにコンビニエンスストアのデータを受信し，使用者及び調定月ごとに入金状況を整理し，消し込み業務を行うものとする。

(入金報告)

第40条 受託者は、前条の規定に基づき実施した入金状況を当該月の末日で締めて整理し、翌月の5日までに集金業務実施月報を委託者に提出するものとする。

(過誤納金の処理)

第41条 受託者は、料金等が誤って過大に納入（以下「過誤納金」という。）されていることを発見したときは、直ちにその内容を記した文書により委託者に報告し、その料金等を還付する諸手続きを行うものとする。ただし、過誤納入者から申出があったときは、次回の料金又は未納料金に充当することも差し支えないものとする。

2 受託者は、前項の場合において、過誤納金に係る納入義務者（以下「過誤納入者」という。）のリストを作成し、還付の手続きが完了に至る状況を常に明らかにしておくものとする。

(過誤納金の還付)

第42条 過誤納金に係る料金等の還付は委託者が処理し、原則として過誤納入者の預金口座へ振り込む方法により行うものとする。

(料金等の分割納付)

第43条 受託者は、納入義務者からその納入すべき料金等を分割して納入したい旨の申出を受けたときは、納入義務者の申出による納入期日、料金等の内容を記した文書を作成し、委託者に報告するものとする。

2 受託者は、分割納入に係る料金等が納入期日までに完納されるよう、その納入義務者に対して適宣督促、催告するものとする。

3 受託者は、納入期日を過ぎかつ再三にわたる催告にもかかわらず分割納入に係る料金等が納入されなかったときは、その経過を記して委託者に報告するものとする。

4 受託者は、分割納入者から納入された料金等（完納に至らないもの）を、第38条の規定に従い収納を行い、都度、調定月ごとに入金状況を整理し、消し込み業務を行うものとする。

第5章 量水器交換業務

(事前協議)

第44条 受託者は、毎年度当初に当該年度の交換対象者の抽出を行うとともに、交換作業の実施にあたっては、事前に交換対象者リストを委託者に提出し、協議を行うものとする。

(交換作業)

第45条 受託者は、交換作業の実施にあたり、水道使用者等に対し事前に検定満期による交換を行うことを周知するとともに、交換日時等については、交換対象者の水道使用に支障がないよう、十分な配慮を払わなければならない。

- 2 受託者は、交換作業後、量水器の機能を十分に点検し、異常があった場合は速かに修正措置を行わなければならない。
- 3 受託者は、使用者に対し、交換作業が完了した旨の通知を行うとともに、空気の混入等による交換直後の注意点について説明を行わなければならない。
- 4 交換作業の実施において、受託者の責に帰すべき瑕疵により給水装置をはじめ使用者の設備の破損又は機能を著しく低下させた場合は、受託者の責任で修理するものとする。

(回収)

第46条 受託者は、交換後の古い量水器を回収し、指針を記録したうえで、量水器を委託者に引き渡さなければならない。

第6章 給水装置工事申請受付・審査及び検査業務

(申請受付業務)

第47条 受託者は、使用者から給水装置工事の申し込みがあったときは、次の各号に掲げる処理を行うものとする。

(1) 「給水装置工事申込書兼設計書」の受付・審査

※道路占用許可申請・道路工事实施協議書の提出及び受取り等

(2) 工事申込水栓にかかる加入分担金及び給水装置工事申請手数料並びに検査手数料の収納

(3) 工事の申込があったことについての委託者に対する報告

(4) 量水器の出庫

(5) その他給水装置工事申込の受付にかかる処理に関し、委託者が指示する事項

(検査業務)

第48条 受託者は、使用者から給水装置工事検査の申請があったときは、次の各号に掲げる処理を行うものとする。

- (1) 「給水装置工事検査申請書」の受付
- (2) 検査日程の調整
- (3) 工事の竣工検査（給水装置工事検査申請書の受付から1カ月）
- (4) 委託者に対する検査結果の報告
- (5) その他給水装置工事検査申請書の受付にかかる処理に関し、委託者が指示する事項

2 受託者は、前項3号に掲げる確認の結果、申請済の設計書との相違を発見した場合は、使用者に対し変更届の提出を求めるとともに、設計の変更を委託者に報告しなければならない。

第7章 窓口及び電話受付業務

（お客様センター）

第49条 受託者は、通常の営業時間内において、「お客様センター」と称して水道課窓口及び電話の初期対応を行い、管轄外の用件については速やかに水道課職員に引き継ぐものとする。

（休業日及び営業時間外の電話等の対応）

第50条 休業日及び営業時間外の電話等の対応については、施設管理委託業者からの連絡に備えて、待機態勢を作るものとする。

2 休業日及び営業時間外に急を要する場合又はやむを得ない事情で対応する業務等が発生した場合においては、受託者において処理するものとする。

第8章 雑 則

（留意事項）

第51条 受託者は、検針及び収納等業務の実施にあたり、常に使用水量の状況に注意を払い、使用者不在の状況が長期にわたることがないように留意しなければならない。

2 メーター指針が3ヶ月以上不動の状態にあり、かつ給水装置を使用する見込みがない状態にあると認められるときには、受託者は、速やかに委託者に報告し、その指示に従って処理するものとする。

3 受託者は、検針及び収納等業務の実施のため個人の宅地内に立入るときは、個人の所有物件を損壊しないように注意しなければならない。

4 受託者は、検針及び収納等業務の実施にともない、第三者に損害を与えたときは、受託者の負担によりこれを賠償しなければならない。

(その他の報告)

第52条 受託者は、検針及び収納等業務の実施中において、次の各号に掲げる事項を発見したときは、速やかに、委託者に報告するものとする。

- (1) 給水条例及び施行規程に違反する行為
- (2) 下水道条例及び施行規則に違反する行為
- (3) メーターの亡失又はき損
- (4) 公道上における漏水
- (5) その他、水道給水及び下水排水に関する異常な事態

(身分証明書)

第53条 委託者は、業務従事者に対し身分証明書を交付しなければならない。業務従事者はこの身分証明書を常に携帯し、関係人の請求があった場合は必ずこれを提示しなければならない。

(その他)

第54条 この仕様書に疑義が生じたとき、又はこの仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者とが協議のうえ定めるものとする。