

廿日市市水道事業水道料金徴収等業務仕様書

第1章 一般事項

1 目的

この仕様書は、広島県水道広域連合企業団廿日市事務所（以下「委託者」という。）が委託する廿日市市水道事業水道料金徴収等業務（以下「委託業務」という。）を円滑に履行するために必要な事項を定めるものである。

なお、本仕様書は、委託者が要求する最低限の水準を示すものであり、本業務の実施に当たっては、業務の効率化、収納率及び水道使用者へのサービスの向上を図るため、民間事業者の知見、技術力及び創意工夫を最大限に活用するものとする。

2 委託業務の履行区域

委託業務の履行区域は、廿日市市水道事業の給水区域とする。

3 履行期間

委託業務の履行期間は、令和9年4月1日から令和14年3月31日までとする。

4 委託業務の範囲

次に掲げる業務を包括的に委託するものとする。

- (1) 窓口業務
- (2) 検針業務
- (3) 水道料金等の算定業務等
- (4) 収納業務
- (5) 滞納整理業務
- (6) 電算処理業務
- (7) 給水装置工事受付等業務
- (8) 量水器管理業務

5 お客さまセンターの設置

受託者は、廿日市事務所の庁舎内にお客さまセンターを設置し、委託業務を履行する。

6 営業日及び営業時間

お客さまセンターにおける窓口業務の営業日及び営業時間は次のとおりとする。

- (1) 広島県水道広域連合企業団の休日を定める条例（令和4年広島県水道広域連合企業団条例第4号）第2条第1項に定める日を除く、午前8時30分から午後5時15分までとする。

なお、委託者が来所者の窓口及び外線電話の対応に係る時間の短縮等を指示する場合は、これに対応すること。

- (2) 営業時間終了時点でお客さまセンター窓口に来所者等がいる場合は、当該来所者等の対応が終了するまで業務を行うものとする。
- (3) 業務上必要な場合や緊急を要する場合は、委託者と協議の上、営業日以外の日又は営業時間外に業務を行うことができるものとする。

7 公金の取扱い

- (1) 受託者が取り扱う公金は、次に定めるものをいう。
 - ア 廿日市市水道事業に係る水道料金、量水器使用料、加入金及び手数料（工事検査手数料、設計審査手数料、各種証明書発行手数料及びコピー手数料等）
 - イ 廿日市市下水道事業（公共下水道、特定環境保全公共下水道、農業集落排水事業及び小規模下水道）に係る使用料及び手数料（コピー手数料等）
- (2) 受託者は受領した公金を、その内訳を示す書類を添えて、あらかじめ指定した期日までに、委託者へ納入しなければならない。

8 業務量

別紙1「年度別標準業務量」を基本とし、履行期間内において想定される業務量の増加に対応すること。

第2章 委託業務の内容

委託業務の内容は、次に掲げる業務とする。

1 窓口業務

- (1) 来所者の対応
- (2) 直通電話その他インターネットを通じた問い合わせ等の対応及び各担当への取り次ぎ
- (3) 利用者等からの給水開始届及び中止届等の受付並びに利用者情報等の電算システムへの登録及び変更
- (4) 口座振替依頼書の受付及び発送
- (5) 各種証明書の受付及び発行
- (6) その他上記に附帯する業務

2 検針業務

- (1) 検針を行う委託業務従事者への監督、指導及び年1回以上の研修
- (2) 検針順序データの作成、編集及び検針地図の作成
- (3) 定例検針（2月、4月、6月、8月、10月及び12月）並びに退去時精算等の随時検針及び水量に異常等があった場合の再検針の実施
- (4) 「使用水量等のお知らせ」の交付（水栓使用者のポストへ投函又は郵便による発送）
- (5) 委託者の指示による使用者の検針情報等の調査
- (6) 異常水量のチェック及び異常水量を発見した場合の使用者等への連絡
- (7) 宅地内漏水を発見した場合の使用者等への連絡
- (8) メーターボックス内の漏水を発見した場合の委託者への報告及び使用者等への対応
- (9) 量水器の不具合又は破損等を発見した場合の委託者への報告及び使用者等への対応
- (10) 検針結果の電算システムへの取り込み処理
- (11) その他上記に附帯する業務

3 水道料金等の算定業務等

- (1) 水道料金、量水器使用料及び下水道使用料（以下「水道料金等」という。）の算定
- (2) 漏水等に伴う使用水量の認定及び減免申請等の受付並びに処理
- (3) 臨時又は消防演習若しくは貯水槽の清掃に水道水を使用する場合の申請等の受付及び処理

- (4) 定例及び随時検針分に係る水道料金等の調定に関する資料の作成及び報告
- (5) 水量認定等に伴う調定更正に関する資料の作成及び報告
- (6) 委託者の工事等に起因する洗管作業及び量水器の検漏交換に伴う漏水等、委託者が指示する調定の更正
- (7) その他上記に附帯する業務

4 収納業務

- (1) 納入通知書の作成及び発送
- (2) 納入通知書用圧着はがきの印刷及び在庫管理
- (3) 返送郵便に係るあて先の調査及び再発送
- (4) 無断退去等の転居先不明者の調査
- (5) 窓口での公金の収納及び管理
- (6) 窓口及び金融機関収納分の電算システムへの登録
- (7) 口座振替データの作成、金融機関への送信、口座振替結果のデータ受信及び電算システムへの登録
- (8) コンビニエンスストア収納（以下「コンビニ収納」という。）及びスマートフォン決済アプリ収納（以下「決済アプリ収納」という。）のデータ受信並びに電算システムへの登録
- (9) 還付又は充当申請の受付及び処理
- (10) 還付又は充当が生じた場合の使用者等への連絡及び通知の発送、委託者への報告並びに電算システムの処理
- (11) 収納方法等の区分別集計表等の作成
- (12) 現地精算をした場合の公金収納
- (13) 口座振替依頼書の印刷及び在庫管理
- (14) その他上記に附帯する業務

5 滞納整理業務

- (1) 滞納金の納付案内及び収納
- (2) 督促書、催告書及び給水停止予告書その他納付案内文書等の作成並びに発送
- (3) 督促書、催告書及び給水停止予告書用圧着はがきの印刷並びに在庫管理
- (4) 分納誓約書の収受及び管理
- (5) 滞納整理に関する情報の電算システムへの入力及びデータ抽出
- (6) 不納欠損及び債権放棄に関する電算システムへの入力
- (7) 停水予定名簿の作成及び委託者への報告
- (8) 訪問による使用者等への停水の事前通知及び停水の執行
- (9) 停水執行名簿の作成及び委託者への報告
- (10) 未納額の支払い等に伴う停水の解除
- (11) 停水執行後の停水者の無断使用の調査
- (12) 無届使用者等の調査及び開栓手続きの催告並びに給水停止
- (13) その他上記に附帯する業務

6 電算処理業務

- (1) 電算システムの構築
委託業務を履行するための電算システムは、受託者が用意し、運用、保守及び管理するものとする。
- (2) 電子計算機器等の調達、保守及び管理

ア 受託者は、委託業務を履行するために、必要な電子計算機器等（検針用端末、付属機器等を含む）及び通信回線を用意し、運用、保守及び管理するものとする。

イ お客さまセンターに設置する水道使用者等からの問い合わせ先固定電話の通信回線及び通信機器は委託者が貸与することとする。なお、貸与設備に故障等が発生し、使用に支障がある場合は速やかに委託者へ報告すること。

(3) 統計資料等の提供

委託者が必要とする統計資料等については、委託者の指示に応じて編集可能な構造化データ（CSV、Excel 又はデータベース形式等）を電算システムから抽出し、提供すること。

(4) その他上記に附帯する業務

7 給水装置工事受付等業務

(1) 給水装置工事に係る窓口受付業務

(2) 給水装置工事に係る事前審査業務

(3) 給水装置工事に係る工事検査業務

(4) その他上記に附帯する業務

8 量水器管理業務

(1) 量水器の入出庫及び在庫の管理並びにこれらに係る資料の作成及び報告

(2) 量水器の引渡し

(3) 検定満期量水器の対象リストの作成

(4) 検定満期取替済量水器の指針確認

(5) 電算システム（量水器台帳及び水栓情報）への入力及び更新

(6) その他上記に附帯する業務

第3章 受託者の義務

1 関係法令の遵守

(1) 受託者は、委託業務を履行するにあたり、広島県水道広域連合企業団水道事業の給水及び水道用水供給事業の供給に関する条例、広島県水道広域連合企業団廿日市市水道事業における水道事業給水規程及びその他関係法令を遵守しなければならない。

(2) 受託者は、委託業務の履行に際して個人情報の保護に関する法律を遵守し、業務上知り得た情報等を第三者に一切漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(3) 受託者は、個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

2 業務履行の基本姿勢

(1) 受託者は、委託者が実施する事業全体の品位の保持と信頼の確保を念頭に置いて、常に親切丁寧を基本として、水道使用者等に対して信頼を失墜する行為がないように心掛けなければならない。

(2) 受託者は、業務が円滑に履行できるように自己の責任において、業務特性に応じた知識、経験及び資格を有する人員並びに業務の履行に必要な備品等を用意（委託者が用意する貸与品を除く。）するものとする。

3 委託業務従事者の雇用

- (1) 受託者は、自己の責任において、委託業務の履行に必要な委託業務従事者を雇用するものとする。なお、その雇用にあたっては、廿日市市在住の求職者の雇用促進に努めること。
- (2) 受託者は、雇用した委託業務従事者に係る名簿を作成し、委託者に届け出なければならない。また、委託業務従事者に変更があった時も、当該変更について、委託者に届け出るものとする。

4 委託業務従事者の服務

委託業務従事者の服務について、次のとおりとする。

- (1) 業務受託者証の携行
受託従事者は、あらかじめ委託者から交付を受けた業務受託者証を業務中は常に携帯し、水道使用者等から提示を求められたときは、これを提示しなければならない。
- (2) 身だしなみの保持
受託者は、委託業務従事者に対し、常に清潔かつ端正な身だしなみを保持させるとともに、水道事業の業務に従事する者として廿日市市民の信頼を損なうことのないよう指導しなければならない。
- (3) 業務専念義務
受託従事者は、業務中、他の営業行為に類することをしてはならない。
- (4) 関係法令の遵守
受託者は、委託業務の履行にあたり、広島県水道広域連合企業団水道事業の給水及び水道用水供給事業の供給に関する条例、広島県水道広域連合企業団廿日市市水道事業における水道事業給水規程及びその他関係法令を遵守しなければならない。
- (5) 個人情報の保護
受託従事者は、委託業務の履行に際して個人情報を取り扱うときは、個人情報の保護に関する法律を遵守しなければならない。
- (6) 秘密の保持
受託従事者は、委託業務の履行に際し、知り得た事項等を第三者に一切漏らしてはならない。受託者との雇用契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

5 業務責任者

受託者は、委託業務及び委託業務従事者を管理・監督するため、委託業務従事者の中から業務責任者を任命し、委託者に届け出なければならない。

6 副業務責任者

受託者は、業務責任者に事故あるとき又は休暇等により不在となるときに、その任にあたらせ、委託業務従事者を管理・監督する副業務責任者を委託業務従事者の中から任命し、委託者に届け出なければならない。

7 現金取扱従事者

受託者は、委託業務従事者の中から現金取扱従事者を任命し、委託者に届け出なければならない。

8 受託者情報の変更届

受託者は、受託者の名称、所在地、電話番号、代表者、業務責任者、副業務責任者及び現金取扱従事者に変更があったときは、速やかに委託者に届け出なければならない。

9 苦情等の対応

受託者は、委託業務の履行に際して、水道使用者等から苦情等を受けた場合には、誠意をもって対応しなければならない。また、その処理の経過及び結果を、必要に応じて、速やかに委託者へ報告しなければならない。

10 事故発生時等の対応

- (1) 受託者は、委託業務の履行に関して、個人情報情報の漏洩、盗難及び紛失並びに公金事故、システム障害、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、速やかに報告書を作成して委託者に提出しなければならない。また、これにより委託者や当事者、あるいは第三者に損害を与えた場合は、受託者は当該損害を賠償しなければならない。
- (2) システム障害その他の事故等が発生した場合においても、水道使用者からの問い合わせ等、日常業務の継続が可能となるよう必要な体制を構築すること。

11 貸与品

- (1) 委託者は別紙2「貸与（施設・備品）及び経費の負担区分」により、業務の履行に必要な施設及び備品等を受託者に貸与するものとする。
- (2) 受託者は貸与品について、適切に管理し、その状況を定期的に委託者に報告するとともに、過失による滅失、破損、盗難又は毀損があったときは、受託者の責任において賠償しなければならない。

12 経費の負担区分

委託業務の履行に係る経費の負担は、別紙2「（施設・備品）及び経費の負担区分」のとおりとし、これに定めのない経費については、委託者及び受託者双方が協議して定めるものとする。

13 検査の実施

委託者は、委託業務が適正に履行されているかを確認するために、業務に関する帳簿及び書類等について定期的に検査をすることができる。また、委託者が必要と認める時には、臨時に検査を行うことができる。

14 業務報告書の提出

- (1) 受託者は、委託業務を履行するにあたり、毎月委託者に対して業務報告書を提出しなければならない。なお、報告書の書式及び内容は別途協議の上定める。
- (2) 受注者は、上記に掲げる報告書のほかに、委託者が報告書及び資料等を求めた場合は、速やかに提出しなければならない。

15 業務マニュアルの整備

受託者は、委託業務を円滑に行うことを目的として、業務マニュアルを作成しなければならない。その業務マニュアルについては、常に最新の状態を保持するものとする。

16 協議・連絡体制

- (1) 業務の報告及び課題等の協議を行うため、毎月、委託者及び受託者双方の出席による定例の会議を開催する。
- (2) 定例の会議のほか、必要に応じ、委託者又は受託者いずれかの要請により臨時の会議を開催することができる。

- (3) 受託者は委託業務において、委託者において検討又は処理すべき事案若しくは委託者と協議が必要な事案が生じたときは、速やかにその内容を報告しなければならない。なお、報告の内容について、報告書及び資料等を委託者が求めたときは、受託者はこれを作成し提出するものとする。

17 災害時の対応

天災地変その他不可抗力により業務の実施が困難となった場合は、委託者の判断により、委託業務の全部又は一部を停止又は縮小することがある。また、状況に応じて、停止又は縮小した業務と同種の代替業務を実施することがある。このような場合、受託者は委託者の指示に従うものとする。

そのほかについては、契約締結後、災害協定書を取り交わすものとし、大規模な災害が発生した場合には、委託者の求めに応じて、臨時の窓口業務や応急給水活動等の必要な協力を行うものとする。

第4章 契約に関する事項

1 契約の解除

受託者が契約事項を遵守しないときは、委託者は委託契約を解除することができる。この場合において、委託契約の解除により発生した損害については、受託者が賠償しなければならない。

2 事務の引継ぎ

- (1) 受託者は、委託業務の期間が満了したとき、又は契約が解除されたときは、速やかに委託業務に関する一切の事務及び業務の履行手順等について、データ、資料及び業務マニュアル等と共に委託者又は委託者が指定する者に綿密かつ円滑に引継がなければならない。また、業務の停滞及び支障を生じさせない義務を負うものとする。なお、システム移行等事務の引継ぎに要する費用及びデータの削除費用は新受託者が負担するものとする。
- (2) 事務の引継ぎの期間は、契約日以降に新旧受託者の間で協議して定めることとし、事務の引継ぎを確実にを行うための必要かつ十分な期間を確保するものとする。
- (3) 事務の引継ぎの期間は、委託者と受託者両者の許可を得て新受託者が委託業務の執務スペースへ立ち入ることができるものとする。

3 委託料の請求及び支払い方法

委託料の請求及び支払い方法については、次のとおりとする。

- (1) 委託料は、年額の月額均等割払いとする。
- (2) 受託者は、各月の業務が完了したときは、業務報告書を提出し、委託者の承認を得た後、10 営業日以内に委託者へ委託料を請求しなければならない。
- (3) 委託者は、受託者から委託料の支払い請求があったときは、請求があった日から 30 日以内に委託料を口座振込により支払うものとする。

第5章 その他

1 収納率の確保

水道料金等の現年度収納率（翌事業年度5月末時点）において、99.5%以上を達成できるよう努めること。

2 委託業務の改善

受託者は、委託業務における成果を自主的に評価するとともに、委託者と連携して業務の改善や見直しを継続的に実施すること。

3 その他

この仕様書に定めのない事項については委託者及び受託者双方が協議して定めるものとする。

特 記 仕 様 書

1 目的

廿日市市水道事業水道料金徴収等業務仕様書「第2章 6 電算処理業務」に規定する電算システムについての詳細を定める。

2 システムの要件

システムの構築は、水道料金等に関する業務（算定、調定、収納、検針及び滞納整理等）並びに給水工事及び量水器の情報管理の業務等を含み、委託業務が滞りなく履行できるシステムである事を前提とし、次に掲げる項目を要件とする。

(1) 全般

- ア 令和9年4月1日に本格稼働できること。
- イ 履行期間内に想定される業務量の増加に対応した処理が可能であること。
- ウ 委託者の依頼に応じて、必要な情報を構造化データ（CSV、Excel 又はデータベース形式等）で抽出し、データを提供することが可能であること。
- エ 委託者が来所者の窓口及び外線電話の対応に係る時間の短縮等を指示する場合は、帳票類及びシステムにおいて当該営業時間の変更に必要な対応を行うこと。

(2) 水道料金等の算定機能等

- ア 水道料金、量水器使用料及び下水道使用料の算定に必要な機能を有すること。
- イ 検針業務に対応し、検針用端末等と連携すること。
- ウ 水道料金、量水器使用料の調定に関する情報については、地域別（廿日市地域、大野地域、佐伯地域、吉和地域及び宮島地域）に集計ができること。
- エ 漏水等に伴う水量認定及び減免に対応すること。
- オ 臨時又は消防演習若しくは貯水槽の清掃に係る水道料金の調定及び収納等の管理ができること。
- カ 下水道使用料の調定に関する情報については、下水道のみの使用者の開始、休止、廃止の処理、認定排除水量及び認定区分の変更、井戸水併用の水量認定並びに下水道のみのメーター管理等が可能であること。集計については、下水道区分（公共下水道、小規模下水道及び農業集落排水）及び処理区別（廿日市、大野、佐伯、吉和及び宮島）に行うものとする。なお、委託期間内に予定している、公共下水道及び小規模下水道への接続に対応できること。
- キ 滞納記録データ（対応者、対応日、対応相手、対応内容、納付約束日、次回対応予定日及びその他対応記録）等を管理でき、滞納整理事務に活用できること。
- ク 検針のお知らせ、納入通知書、督促書、催告書及び停水予告通知書の発行ができること。
- ケ コンビニ収納及び決済アプリ収納等に対応できること。
- コ 精算分の水道料金等の口座振替処理ができること。
- サ OCRによる領収済通知書の消込み作業ができること。
- シ 水道料金、量水器使用料及び下水道使用料の改定並びに制度改正に対応可能であること。
- ス 水栓情報として量水器の入庫（登録）、出庫（取付）、交換及び撤去等の管理ができること。

(3) 給水装置工事管理

ア 給水装置工事承認申請の受付から工事検査に至るまでの情報管理ができること。

イ 給水装置工事に伴う加入金及び手数料に係る納付書の発行並びに未収納残高等収納管理機能を有するとともに、調定情報の集計が可能であること。

3 業務実施の条件

(1) 廿日市事務所の庁舎内に設置する端末等及び設置台数

ア クライアントパソコン及びプリンター

広島県水道広域連合企業団廿日市事務所業務課 1 台

広島県水道広域連合企業団廿日市事務所工務維持課 1 台

お客さまセンター 必要とする台数

廿日市市建設部下水道経営課 1 台

イ 検針用端末及び附属機器等については、必要とする台数とする。

(2) 構築方針

電算システムは、受託者が用意し、廿日市市水道事業水道料金徴収等仕様書及び特記仕様書に基づくものとし、委託者と随時協議して、誠実かつ完全に構築するものとする。また、システムの開発の過程で疑義が生じた場合は、直ちに委託者と協議するものとする。

(3) データ移行

既存システムからのデータ移行については、委託者に指示に基づき新旧受託者が行うものとし、既存システムの運用業者が作成した中間レイアウトファイルにより実施するものとする。

提供データは、新受託者が新たに用意するシステムのフォーマットに移行可能な形式のデータとし、移行を行う。

4 文字コード

(1) 対象システムにて使用する文字コードは、既存システムとのデータ授受が可能であるものを使用すること。

(2) 標準でサポートされていない文字コードは、外字登録にて、委託業務の一環として対応すること。

(3) 外字は、標準 Windows 外字ファイルで提供すること（外字数は約 1,740 文字）。

5 安全対策要件

(1) 認証・アクセス要件

ア システム使用の認証は、複数の組み合わせ若しくは同等以上の仕組みによって実施すること。

イ ユーザー情報の登録、変更及び削除は、受託者のシステム管理者のみ実施可能とすること。

(2) 障害対策要件

ア サーバは、稼働安定性を考慮し、負荷分散等障害対策等を考慮したものとする。

イ 重要なデータベースは、二重化されたハードウェア内に格納するか、外部にてバックアップを行い、ディスク障害が発生してもディスク復旧が可能となるシステム構成であること。

- ウ オンラインサービスに支障をきたさない時間にリストアが可能なこと。
- エ 障害の発生時において、サポート及び復旧対応を迅速かつ確実に行うこと。

(3) セキュリティ対策要件

個人情報保護及びセキュリティ対策に十分に配慮したシステムとすること。

6 機密保持

- (1) 受託者は、委託業務の履行のために保有する機密情報を、委託業務の以外の目的に使用し、又は第三者に開示若しくは漏洩してはならない。
- (2) 受託者は、委託業務の期間が満了したとき、又は契約が解除されたときは、端末の記録媒体又はサーバ等に記録してある機密データを消去し、その内容を証明する消去証明書等の証拠を提出しなければならない。受託者は、本業務において知り得た情報は、本業務の目的以外に使用し又は第三者に開示若しくは漏洩してはならない。

7 保守の要件

日常業務において常時使用するシステムであることから、業務に支障が生じないようにシステムの保守業務を実施すること。

8 操作マニュアルの整備

受託者は、システム関連業務を円滑に行うことを目的として、操作マニュアルを作成しなければならない。その操作マニュアルについては、常に最新の状態を保持するものとする。

9 主な成果物及び納入物件

受託者は、システム機能仕様書、システム設計書、テスト結果報告書及び検収報告書等を委託者に納入するものとする。

特 記 仕 様 書 （その２）

1 目的

廿日市市水道事業水道料金徴収等業務仕様書「第２章 ７ 給水装置工事受付等業務」及び「８ 量水器管理業務」について詳細を定める。

2 窓口の設置

受託者は委託業務を円滑に行うため、お客さまセンター内に、当該業務に必要な人員等を適切に配置して開設しなければならない。また、担当者の変更又は人員数に変更が必要な場合は、事前に委託者へ報告すること。

3 委託内容

委託する業務の詳細は次のとおりとする。

(1) 給水装置工事受付等業務

ア 窓口受付業務

給水装置に関して、関係法令及び委託者の示す施工基準等に基づき、次に掲げる問い合わせに対応する業務

- (ア) 給水装置に関すること。
- (イ) 配水管の有無、埋設位置、管種及び口径等に関すること。
- (ウ) 加入金及び手数料に関すること。
- (エ) 給水装置工事の申込み及び事前審査に関すること。
- (オ) 給水図面及び配管図面等の交付に関すること。
- (カ) 量水器に関すること。
- (キ) その他上記に関連すること。

イ 事前審査業務

- (ア) 給水装置工事に関連する各種届出の受付及び内容確認
- (イ) 給水装置工事申込書の受付並びに当該申込みの内容が関係法令及び委託者の示す施工基準等に適合しているかの事前審査
- (ウ) 加入金及び手数料に係る納入通知書の発行並びに交付及び入金消し込み等の収納管理
- (エ) 収納状況の日次報告及び保管
- (オ) 臨時用量水器の貸出及び返却受付
- (カ) 加入金及び手数料に係る調定に必要な資料作成（月次）
- (キ) 給水関連事務に係る書類の保管
- (ク) その他上記に附帯する業務

ウ 工事検査業務

給水装置工事の完成後に、関係法令及び委託者の示す施工基準等に基づき工事が施工されているかを検査する業務

- (ア) 給水装置工事確認表による検査
- (イ) その他上記に附帯する業務

(2) 量水器管理業務

量水器の情報管理及び在庫管理に関連する業務として次に掲げる業務

- (ア) 量水器台帳の管理

- (イ) 量水器の入出庫及び在庫の管理
- (ウ) 新規、改造時及び臨時に設置する量水器（以下「新規等量水器」）の業者への引渡し
- (エ) 検定検満業務に係る量水器リスト等の作成
- (オ) 量水器リストと返却された量水器のチェック及び取替済量水器の指針確認
- (カ) 検定満期取替後返却された量水器及び新規に設置した量水器に係る情報の電算システムへの入力
- (キ) 量水器の入出庫管理及び在庫に関する資料作成並びに報告（月次及び年次）
- (ク) その他上記に附帯する業務

4 報告事項

給水装置工事に関して施工上の手直し指示又は指導等が必要な場合は、原則として委託者に報告及び協議すること。

5 給水装置工事管理に係る電算システム

- (1) 給水装置工事承認申請の受付から工事検査に至るまでの情報管理、加入金及び手数料に係る納付書の発行並びに未収納残高等収納管理ができる電算処理システムを委託者と協議の上構築するものとする。
- (2) 構築したシステムにより、給水装置工事承認申請書の受付から工事検査に至るまでの情報を管理し、加入金及び手数料に係る納付書の発行並びに入金消し込みの収納管理を行う。

6 水道マッピングシステムの活用

給水装置工事に係る届出の受付及び問い合わせ対応等にあたっては、委託者が使用している水道マッピングシステムを活用して実施するものとする。

年度別標準業務量

	令和7年度	令和6年度	令和5年度	令和4年度	令和3年度	備 考
1 窓口業務						
給水開始届・中止届等受付件数	12,427件	12,966件	12,000件	12,888件	12,720件	電子申請及び開栓はがきを含む
名義変更受付件数	957件	970件	940件	933件	967件	
口座振替依頼書受付件数	2,135件	2,041件	2,112件	2,270件	2,261件	
2 検針業務						
検針件数	341,604件	339,454件	335,936件	332,458件	326,902件	
定例検針サイクル	隔月(偶数月)					
定例検針件数	56,900件/隔月	56,600件/隔月	55,900件/隔月	55,400件/隔月	54,500件/隔月	偶数月
再検針件数	15,495件	13,104件	12,677件	12,719件	12,105件	
検針員数	46人/年	47人/年	46人/年	42人/年	46人/年	
3 水道料金等の算定業務等						
年間調定件数	315,334件	313,918件	311,074件	309,189件	306,637件	
漏水等に伴う使用水量の認定等処理件数	198件	115件	128件	229件	128件	
4 収納業務						
定例納付書発送件数	59,612件	56,280件	52,413件	49,492件	46,545件	
還付または充当処理件数	330件	396件	362件	313件	381件	
5 滞納整理業務						
督促書発送件数	12,352件	12,003件	12,197件	11,294件	10,911件	
催告書発送件数	5,587件	5,455件	5,367件	5,036件	4,954件	
定例給水停止執行月	奇数月					
給水停止予告書発送件数	2,975件	2,830件	2,843件	2,702件	2,663件	約束不履行者等がいる場合は別途執行
給水停止に伴う事前訪問件数	1,335件	1,039件	1,116件	1,027件	869件	

年度別標準業務量

	令和7年度	令和6年度	令和5年度	令和4年度	令和3年度	備 考
給水停止執行件数	423件	339件	307件	263件	109件	
給水停止解除対応	平日8時30分～17時15分までに未納額の支払い確認ができた場合、当日対応					停水執行日のみ24時間電話受付

6 給水装置工事受付等業務

給水装置工事申込書受付件数	652件	662件	675件	716件	677件	
給水装置工事に係る工事検査件数	617件	641件	670件	635件	656件	
給水管等図面コピー件数	1,524件	1,621件	1,694件	1,721件	1,633件	

7 量水器管理業務

検定満期取替済量水器の指針確認件数	9,249件	6,491件	8,012件	9,104件	8,051件	
-------------------	--------	--------	--------	--------	--------	--

貸与（施設・備品）及び経費の負担区分

1 施設の貸与について

受託者に対し、次の施設について無償貸与する。

名称	場所	備考
執務スペース	広島県水道広域連合企業団 廿日市事務所 1 階	
更衣室	広島県水道広域連合企業団 廿日市事務所 1 階	ロッカー完備
休憩室	広島県水道広域連合企業団 廿日市事務所 1 階	食卓机 椅子完備
駐車場	広島県水道広域連合企業団 廿日市事務所敷地内	屋根なし 最大 12 台分
駐輪場	広島県水道広域連合企業団 廿日市事務所敷地内	屋根あり

2 備品の貸与について

受託者に対し、次の備品について無償貸与する。

貸与品名	数量	備考
パーソナルコンピューター	1 台	水道マッピングシステム利用端末
プリンター	1 台	水道マッピングシステム利用端末用 メーカー純正又は指定のトナーを使用すること
停水キャップ	必要数	
事務用机	11 台	執務スペース用
お客様用椅子	12 脚	お客様対応スペース用
商談机	5 台	お客様対応スペース用 アクリル板仕切り板設置済
協議机	1 台	執務スペース用
書類キャビネット	19 台	執務スペース用（ワゴン型を含む）
固定電話機	10 台	事務所内線兼お客さまセンター外線番号用

3 委託者が負担する経費

経費名	内容
建物維持管理費	廿日市事務所の施設に係る維持管理費
光熱水費	廿日市事務所において発生する光熱水費
通信費	受託者へ貸与しているパーソナルコンピューター及び固定電話機に係るもの
システム関連費用	水道マッピングシステムに係る維持管理費、更新費用及びライセンス料

収納手数料	1 口座振替手数料及び基本使用料 2 コンビニ代行手数料 3 決済アプリ収納等手数料
郵送料	1 督促及び催告納入通知書発送に係る郵送料 2 使用水量等のお知らせの発送に係る郵送料 3 還付又は充当通知及び口座振替依頼書の返信に係る郵送料 4 その他水道及び下水道使用者等との連絡に係る費用

4 受託者が負担する経費

経費名	内容
賃料	無償貸与される施設以外に必要な施設の賃料
人件費	委託業務に係る人件費全般
被服費	委託業務に係る制服及び装備等全般
車両費	委託業務に必要な車両の調達及びその使用維持に係る経費
印刷製本費	1 各種納入通知書 2 督促書 3 催告書 4 口座振替済通知書 5 口座振替用紙（4枚複写式） 6 窓付封筒（縦型）納付書用 7 窓付封筒（横型）滞納用 8 長3封筒 9 角2封筒 10 収納送達票 11 検針送達票 12 再検針台帳 13 給水停止予告書 14 検針票用紙 15 滞納検針票用紙 16 その他印刷に必要な機器、用紙、インク及びトナー等
システム関連費用	1 委託業務に必要な電子計算機器等の調達及び保守運用費 2 委託業務に必要なシステム及びソフトの調達並びに保守運用費 3 消費税率変更、元号変更にともなう電子計算機器、システム及びソフトのパラメーター設定等の改修費用
通信費	受託者が持ち込む通信機器に係る通信費
保険料	1 第三者に対する損害賠償保険 2 個人情報等漏洩賠償保険
事務用備品等	1 住宅用地図 2 文房具 3 現金保管庫 4 事務用椅子 5 その他貸与品以外に必要な備品及び事務用消耗品類