

東広島市水道事業水道料金等徴収・給水装置関連業務仕様書

広島県水道広域連合企業団東広島事務所

東広島市水道事業水道料金等徴収・給水装置関連業務仕様書

目次

第1章 一般事項.....	1
1 目的.....	1
2 履行区域	1
3 対象料金	1
4 履行期間等	1
5 関係法令等の遵守	2
6 業務の範囲	2
7 実施場所	3
8 休業日及び業務時間	3
9 実施体制	4
10 委託者における実施体制.....	5
11 業務実施計画書等の提出.....	6
12 連絡調整会議.....	6
13 電算システム	6
14 秘密の保持.....	6
15 個人情報の保護	7
16 経費の負担.....	7
17 賠償責任	7
18 再委託等	7
19 疑義等の解消.....	8
第2章 委託業務の内容.....	9
1 水道料金等に関する窓口等業務.....	9
2 検針業務	10
3 再検針業務.....	12
4 水道の使用開始に関する業務.....	13
5 開始届未提出者に対する調査業務	15
6 水道の使用中止及び料金精算業務	16
7 調定・収納業務	17
8 滞納整理業務	21

9	給水停止業務	23
10	給水装置工事に関する業務	25
11	メーター管理業務	27
12	給水台帳閲覧等受付業務	28
13	業務改善提案及び情報提供	29
14	業務変更時の対応及び引継ぎ	29
15	監査の実施	29
16	災害時の対応	29
 第3章 業務履行上の留意事項		31
1	従事者証の携行と制服の着用	31
2	遵守義務	31
3	事故発生時の報告書の提出	31
4	事故等の処理	32
5	関係者への対応	32
6	業務水準	32
7	報告書等の提出	32
 第4章 委託料の支払		34
1	検査	34
2	委託料の請求	34
3	委託料の支払	34
4	契約解約後の委託料の精算	34
 第5章 収納率等		35
1	収納率向上に向けた取組	35
2	目標収納率未達成時の取扱い	35
3	統計調査	35
 別紙資料		
・システム機器等の損傷及び紛失に係る損害の賠償取扱要領		36
・貸与（施設・備品）及び経費の負担区分		37

東広島市水道事業水道料金等徴収・給水装置関連業務仕様書

第1章 一般事項

1 目的

- (1)本仕様書は、広島県水道広域連合企業団（以下「企業団」という。）東広島事務所（以下「委託者」という。）が委託する東広島市水道事業水道料金等徴収・給水装置関連業務（以下「本業務」という。）の履行に関し、必要な事項を定めるものである。
- (2)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る。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。このため、受託者は、本仕様書に示す要求水準を満たすことを前提に、次に掲げる事項について、具体的かつ実効性のある取組を提案し、当該提案に基づき業務を実施する。
 - ア 収納率向上に関する取組
 - イ 水道使用者へのサービス向上に関する取組
 - ウ 災害時における業務継続及び応急対応に関する取組
 - エ ICT、IoT その他先進技術の活用に関する取組
 - オ その他業務の効率化及び高度化に資する取組

2 履行区域

本業務の履行区域は、東広島市内とする。

3 対象料金

本業務の対象料金は、次に掲げるとおりとする。

- (1)水道料金（豊栄中央住宅団地専用水道及び大仙地区飲料水供給施設に係る水道料金を含む）
- (2)公共下水道使用料
- (3)特定環境保全公共下水道使用料
- (4)農業集落排水処理施設使用料
- (5)産業団地污水处理施設使用料

4 履行期間等

- (1)本業務の履行期間は、契約締結日の翌日から令和14年3月31日までとする。
- (2)本業務の準備期間は、契約締結日の翌日から令和9年3月31日までとする。受託者は、当該期間に本業務の履行に向け必要な準備を行うとともに、前期受託者又は委託者の指定する者から業務の引継ぎを受ける。なお、準備及び引継ぎに要する費用は、受託者が負担する。

(3)本業務の実施期間は、令和 9 年 4 月 1 日から令和 14 年 3 月 31 日までとする。

5 関係法令等の遵守

受託者は、本業務の履行に当たり、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（令和 5 年広島県水道広域連合企業団条例第 21 号。以下「給水条例」という。）及び広島県水道広域連合企業団東広島市水道事業における水道事業給水規程（令和 5 年広島県水道広域連合企業団管理規程第 49 号。以下「給水規程」という。）並びに本業務に関連する法令及び条例等を遵守しなければならない。

6 業務の範囲

(1)本業務の範囲は次に掲げるとおりとする。受託者は誠実かつ真摯な態度で本業務に従事し、使用者等の信頼を損なうことのないよう心掛けるとともに、常にサービス向上に努めるものとする。なお、本業務の範囲外の問い合わせ等については、状況に応じて委託者等へ引き継ぐこと。

【水道料金等徴収業務】

- ①水道料金等に関する窓口等業務
- ②検針業務
- ③再検針業務
- ④水道の使用開始に関する業務
- ⑤水道使用開始届（以下「開始届」という。）未提出者に対する調査業務
- ⑥水道の使用中止及び料金精算業務
- ⑦調定・収納業務
- ⑧滞納整理業務
- ⑨給水停止業務

【給水装置関連業務】

- ⑩給水装置工事に関する業務
- ⑪メーター管理業務
- ⑫給水台帳閲覧等受付業務

【共通する業務】

- ⑬業務改善提案及び情報提供
- ⑭業務変更時の対応及び引継ぎ
- ⑮監査の実施
- ⑯災害時の対応

(2)本仕様書は、現行の業務運用に基づき作成したものであるが、企業団事務局本部において業務の標準化又は統一化に関する方針及び基準等が示された場合は、本仕様書の定めにかかわらず当該方針等を優先して適用するものとする。この場合において、必要な業務内容の変

更、実施時期又は対応方法等については、委託者の指示に基づき実施することとし、費用その他の条件については次のとおり取り扱うものとする。なお、いずれに該当するか判断が困難な場合は、委託者及び受託者が協議の上決定する。

ア 軽微な変更：運用手順の見直し、帳票様式の軽微な変更、日常業務の範囲内で対応可能なものについては、委託料の範囲内で受託者が対応する。

イ 軽微な変更以外の変更：軽微な変更以外の変更については、委託者及び受託者が協議の上、対応方法や委託料の変更の可否等を決定する。この場合において、必要に応じて契約変更又は別途契約の締結により対応することができるものとする。

(3)本仕様書に定める各業務には、本業務を遂行するために通常必要と認められる付随業務を含むものとする。

7 実施場所

(1)受託者は、令和9年4月1日から委託者の庁舎内に事務所（東広島市上下水道お客さまセンター（以下「お客さまセンター」という。））を設置し、本業務を実施する。

なお、東広島事務所は、庁舎の移転（移転先：東広島市西条上市町7番42号 NTT西日本株式会社東広島ビル事務棟）を行い、令和8年9月24日から当該移転先において執務を開始する予定である。

(2)本業務の実施に当たり、委託者が提供する執務場所等については、別紙資料「貸与（施設・備品）及び経費の負担区分」のとおりとする。

(3)本業務の準備期間中における前期受託者からの引継ぎは、東広島事務所において行うものとする。

8 休業日及び業務時間

(1)休業日

休業日は、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項に定める日とする。ただし、第1章6項に定める業務のうち、水道料金等徴収業務（①から⑨まで）に関する問い合わせ電話には、24時間365日対応可能な連絡体制を確保する。

なお、休業日に業務を行う場合は、あらかじめ委託者と受託者で協議すること。

(2)業務実施時間

窓口受付時間は午前8時30分から午後5時15分までとする。受託者は、当該時間帯において円滑に業務を実施できるよう、開始前の準備及び終了後の整理業務を行う。なお、これら窓口業務の実施に通常必要と認められる作業に要する費用については、すべて委託料に含むものとする。

9 実施体制

本業務の実施体制は、次に掲げるとおりとする。受託者は自らの責任において本業務に従事する者を確保し、お客さまセンターに配置する。なお、その確保においては、地元の雇用促進に努めなければならない。

(1)業務責任者の配置

ア 受託者は、本業務の履行に関する総責任者として業務責任者を1名配置する。業務責任者は、本業務の実施期間の初日までに本業務に類する業務経験を3年以上（他企業等又は地方公共団体での経験を含めるものとし、通算も可）有するものでなければならない。

イ 業務責任者は、お客さまセンター内に常駐するものとする。ただし、本業務の円滑な履行に支障がなく、かつあらかじめ委託者の許可を得たときは、この限りではない。

ウ 業務責任者は、本業務の適正かつ確実な履行を確保するため、本業務に専任するものとし、本業務以外の業務に従事し又は副業務責任者その他の役職（給水装置工事主任技術者としての兼任を除く）を兼任してはならない。ただし、本業務の履行に支障がなく、かつあらかじめ委託者の許可を得たときは、この限りではない。

エ 業務責任者は、本業務を円滑に履行するため、委託者へ助言等を求めることができる。

(2)副業務責任者の配置

ア 受託者は、業務責任者を補佐し、本業務の円滑な履行を確保するため、副業務責任者を1名以上配置する。副業務責任者は、本業務の実施期間の初日までに、水道料金等徴収業務又は給水装置関連業務の業務経験を3年以上（他企業等又は地方公共団体での経験を含めるものとし、通算も可）有するものでなければならない。

イ 副業務責任者は、業務責任者を補佐するとともに、業務責任者が不在の場合には、その職務を代行する。

ウ 副業務責任者は、お客さまセンター内に常駐するものとする。ただし、業務責任者との業務分担その他の理由により、本業務の履行に支障がなく、かつあらかじめ委託者の許可を得たときは、この限りではない。

エ 副業務責任者は、本業務の履行に支障のない範囲において、業務従事者の役職を兼任することができる。

(3)業務従事者の配置

ア 受託者は、本業務の履行に当たり、業務従事者を配置しなければならない。

イ 業務従事者は、業務責任者の指示に従い業務を行う。

ウ 業務従事者は、業務責任者の役職を兼任することはできない。

(4)給水装置工事主任技術者の配置

ア 受託者は、本業務の履行に当たり、給水装置工事に関する指導及び助言を行う者として給水装置工事主任技術者の資格を有する者を配置しなければならない。

イ 給水装置工事主任技術者は、業務責任者、副業務責任者及び業務従事者の役職を兼任することができる。

(5)事務整理員の配置

ア 受託者は、本業務の履行に当たり、事務整理員を配置することができる。

イ 事務整理員は、業務責任者、副業務責任者及び業務従事者の役職を兼任することはできない。

(6)検針事務員の配置

ア 受託者は、本業務の履行に当たり、検針事務員を配置することができる。

イ 検針事務員は、業務責任者、副業務責任者及び業務従事者の役職を兼任することはできない。

(7)給水装置工事検査員の配置

ア 受託者は、本業務の履行に当たり、給水装置工事検査員を配置することができる。

イ 給水装置工事検査員は、業務責任者、副業務責任者及び業務従事者の役職を兼任することとはできない。

(8)業務責任者、副業務責任者、業務従事者及び給水装置工事主任技術者には、受託者と期間の定めのない直接の雇用契約を締結している常勤の職員を配置する。

(9)受託者は、(1)から(7)に掲げる者の業務レベルの維持及び向上に努めるものとし、そのために必要な教育を随時実施する。また、受託者は(1)から(7)に掲げる者を交代させる場合は、十分な教育と遺漏のない引継ぎを行い、使用者等とのトラブルの発生防止に努めるものとする。

(10)受託者は、業務量に応じ適切な人員配置を行う。繁忙期には増員等により対応できる体制を確保するとともに、欠員が生じた場合は、速やかに代替要員を配置すること。

10 委託者における実施体制

委託者における本業務の実施体制は、次に掲げるとおりとする。

(1)業務監督者及び副業務監督者の配置

ア 委託者は、受託者の円滑な業務履行を確保するため、水道料金等徴収業務及び給水装置工事受付等業務において、業務監督者及び副業務監督者をそれぞれ選任する。

イ 業務監督者は、水道料金等徴収業務については業務課長の職にある者、給水装置工事受付等業務については維持課長の職にある者とし、副業務監督者は、水道料金等徴収業務については業務課係長の職にある者、給水装置工事受付等業務については維持課係長の職にある者からそれぞれ選任する。

ウ 業務監督者及び副業務監督者は、受託者が履行する本業務の進捗状況について、業務打合せや日計表等により把握する。

エ 業務監督者及び副業務監督者は、受託者に対する指示、承諾のほか、本業務の履行状況の確認及び検査、委託者が指示する業務の連絡調整を行う。

(2)補助業務監督者の選任

委託者は、業務監督者及び副業務監督者の補助的業務を行う職員として、補助業務監督者を

選任することができる。

11 業務実施計画書等の提出

受託者は、契約締結後速やかに次の各号に掲げるものを提出しなければならない。

(1)業務実施計画書

本業務の準備期間における作業スケジュール、実施体制、進捗管理及び情報共有の方法等を記載したもの。

(2)業務従事者名簿

本業務に従事する業務責任者、副業務責任者、業務従事者、給水装置工事主任技術者、事務整理員、検針事務員及び給水装置工事検査員の名前を記載したもの。

(3)連絡体制表

本業務における連絡体制図及び緊急連絡先を記載したもの。

(4)暴力団等反社会的集団ではないこと等に関する表明保証書（２部）

移転先の建物所有者への提出用として、受託者が暴力団等反社会的集団でないこと等について表明するもの。

12 連絡調整会議

本業務の円滑な履行及び情報共有を図るため、委託者と受託者は定期的に連絡調整会議を開催する。受託者は、会議終了後速やかに議事録を作成し、委託者へ提出する。

13 電算システム

本業務の履行において、受託者が使用する電算システムは次に掲げるとおりとする。

(1)水道料金システム

「ADWORLD」（株式会社日立システムズ製、以下「料金システム」という。）

本業務期間中に料金システムを更新する可能性がある。その場合、更新作業の支援（システムの動作確認、移行データの確認等）や新システムの操作習熟作業は、本業務の範囲に含む。

(2)給水台帳システム

「給水台帳・管路管理システム」（株式会社グリーンテクノロジー製、以下「給水台帳システム」という。）

給水台帳システムは、現在、「マッピングシステム」（フジ地中情報株式会社製）へ更新する作業を進めているため、本業務の実施期間中に使用するシステムが変更となる。新システムの操作習熟作業は、本業務の範囲に含む。

14 秘密の保持

受託者は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1)受託者は、本業務の履行において知り得た事項を第三者に一切漏らしてはならない。本業務の履行期間中はもとより、履行期間満了後又は契約途中で契約が解除された後においても同様とする。
- (2)受託者は、料金システム及び給水台帳システムの登録情報並びに本業務の履行に用いた資料について、委託者の許可なく、第三者に対し転写、複写、閲覧、貸出その他の手段により提供してはならない。
- (3)受託者は、本業務の履行期間満了後、委託者が保管を指示したものを除き、本業務に係る情報及び資料を抹消、焼却又は裁断その他再生不能な方法により適切に処分する。

15 個人情報の保護

受託者は、個人情報保護法（平成 15 年法律第 57 号）等を遵守し、本業務で扱う個人情報の保護について義務を負う。

16 経費の負担

本業務に係る経費の負担区分は、別紙資料「貸与（施設・備品）及び経費の負担区分」の通りとし、これに定めのない経費については、委託者と受託者が協議した上で決定する。

17 賠償責任

- (1)委託者は、本業務の履行に際し、別紙資料「貸与（施設・備品）及び経費の負担区分」に定める備品を受託者に貸与する。受託者は、当該貸与品を故意又は過失により破損し又は不正な改造等によりその機能を著しく損なわせた場合は、その損害を受託者の負担により賠償しなければならない。
- (2)受託者は、委託者から借り受けた電算システム及びその関連機器等を故意又は過失により損傷、紛失その他の不具合を生じさせた場合、別紙資料「システム機器等の損傷及び紛失に係る損害の賠償取扱要領」により賠償しなければならない。
- (3)受託者は、本業務の履行において委託者又は第三者に損害を与えた場合は、速やかにこれを賠償しなければならない。
- (4)受託者は、委託者又は第三者に対する損害を賠償するため、損害保険及び個人情報等漏えい賠償保険に加入しなければならない。
- (5)受託者の責により発生した事案に伴う費用は、受託者が全額を負担する。

18 再委託等

- (1)受託者は、業務の一部を第三者に委任し又は請け負わせ（以下「再委託等」という。）ような場合は、あらかじめ委託者の承諾を得なければならない。
- (2)受託者は、再委託等を行う場合、再委託先に対し関係法令の遵守、情報管理及び本仕様書の遵守事項を徹底させるため、必要な措置を講じなければならない。

(3)再委託先の行為については、受託者が責任を負う。

(4)委託者は、必要に応じて再委託先に係る業務の履行状況について報告を求め、又は確認を行うことができる。

19 疑義等の解消

本仕様書の内容に疑義が生じたとき又は本仕様書に定めのない事項が生じたときは、委託者と受託者が協議した上で決定する。

第2章 委託業務の内容

本章には、現行の業務手順等を示す。システムの更新及び企業団における業務内容の標準化又は統一化等により、内容が変更となる可能性があるので留意すること。

1 水道料金等に関する窓口等業務

受託者は、次のとおり水道料金等に関する電話対応及び来所者への窓口対応を行う。なお、当該業務には専任の人員を配置することが望ましいが、繁忙期には水道の使用開始等に係る問い合わせが増加することから、必要に応じて他業務に従事する者が当該業務を補完して行うことを妨げない。

(1)電話での対応

- ア 水道の使用開始に関する連絡があったときは、開始届（はがき又は電子申請）の提出が必要であることを説明し、聴取内容を料金システムに記録する。
- イ 水道の使用中止に関する連絡があったときは、必要事項を聴取し、料金システムにおいて閉栓登録を行う。
- ウ 名義・送付先変更の連絡があったときは、必要事項を聴取し、名義・送付先変更届を作成するとともに、料金システムにおいて変更登録を行う。
- エ 用途変更に関する連絡があったとき又は用途に誤りがあることが判明したときは、使用者等へ用途変更届の提出を依頼し、当該届出の内容に応じて料金システムにおいて変更登録を行う。
- オ 漏水に関する問い合わせがあったときは、広島県水道広域連合企業団指定給水装置工事事業者（以下「指定工事店」という。）へ修理を依頼するよう案内する。このとき、特定の事業者を個別に紹介しないよう留意すること。
- カ 使用水量や水道料金等に係る不明点についての問い合わせがあったときは、別紙「個人情報取扱特記事項」を遵守し対応するとともに、対応内容を料金システムに記録する。
- キ 下水道のみの水栓に係る問い合わせは、東広島市下水道部へ引き継ぐ。

(2)来所者への対応

- ア 窓口に来られた使用者等から前号に掲げる問い合わせがあったときは、同様に対応する。
- イ 使用者等が水道料金等を納付するため来所したときは窓口で収納し、終業時に窓口で収納した現金及び現地精算により領収した現金を合わせて集計・確認を行う。翌営業日に、収納金を出納取扱金融機関へ納入するとともに、委託者へ納入済通知書を提出する。
- ウ 水道料金等証明書の交付申請があったときは、申請者に交付資格があることを確認した上で証明書を作成し、証明手数料と引き換えに交付する。
- エ その他申請書類の提出や手数料等の納付があったときは、これを窓口で受領する。

(3)電子申請等への対応

電子申請又は郵便等により提出された届出等については、(1)及び(2)に準じて適時に対応する。

(4)その他の対応

- ア ホームページのお問い合わせフォームにより問い合わせ等があったときは、(1)及び(2)に準じて適時に対応する。
- イ 清掃業者から受水槽清掃用臨時給水申込書が提出されたときは、当該申込書に記載された受水槽及び高置水槽の容量から算定した使用水量により業務用として料金を算定し、清掃業者へ納付書を送付する。
- ウ 分水を希望する者から分水取水申請書が提出されたときは、供給水量に臨時用の超過料金単価を乗じて料金を算定する。委託者による金額の確認を経た後、分水希望者へ納付書を送付するとともに分水作業を実施する。

2 検針業務

受託者は、給水条例及び給水規程に定める定例日（偶数月 1 日から 12 日まで）に、委託者が指示する区域内の水道メーターの検針（定期検針）を行う。なお、検針作業の再委託については第 1 章 18 項の定めによる。

(1)検針対象者の抽出

- ア 前回の定期検針後にメーター交換が行われた水栓について指針を確認し、必要に応じて料金システムに登録された指針を修正する。また、検針順路の変更が必要な場合は、併せて料金システムの登録情報を修正する。
- イ 奇数月の口座振替済データが返却された後、料金システムから検針対象者データを抽出し、当該データをハンディターミナルに取り込む。
- ウ データ取込み時に、料金システムにより検針依頼リストを作成する。
- エ ハンディターミナルに取り込まれた情報と、検針依頼リストの記載内容が一致していることを確認する。

(2)検針事務員への配布物の作成

- ア 定期検針において、検針事務員へ配布する物品は次に掲げるものとする。

- ア) ハンディターミナル
- イ) 集合住宅等の鍵（給水装置所有者等から預かっている場合）
- ウ) 「検針のお知らせ」（ロール紙）
- エ) 検針用差置き書類
- オ) 検針区域の地図
- カ) 従事者証
- キ) その他、業務に必要なもの

- イ 上記配布物の引渡しは、奇数月の最終営業日以降に行う。ただし、前号の検針対象者の

抽出を同日に実施する場合は、偶数月初日以降に行う。

(3)メーター指針の確認

- ア ハンディターミナルに登録されているメーター情報と現地のメーター番号が一致していることを確認し、指針（小数点以下切捨て）をハンディターミナルへ正確に入力する。なお、メーター交換等により情報が一致しない場合は、指針等の必要事項を記録して持ち帰ること。
- イ ハンディターミナルで「検針のお知らせ」を作成し、金額、指針等を確認した上で現地の郵便受け等へ投函する。ただし、投函できない場合は持ち帰る。
- ウ 「検針のお知らせ」を誤って投函した場合は、使用者等から速やかに回収するなど適切に対処する。特に、集合住宅では投函時に必ず部屋番号を確認すること。
- エ 検針ができない場合は、その旨を検針用差置き書類に記載し、郵便受け等へ投函するとともに、ハンディターミナルに未検針理由コードを入力する。
- オ 使用者等の私有地へ立ち入る際は、使用者等が不在であっても挨拶を行う。なお、門扉の施錠や貼り紙等により立入りを拒む意思が示されていると認められる場合は、無理に立ち入らないこと。

(4)漏水が疑われる場合の対応

- ア 漏水の有無を確認するため、パイロットを5秒以上注視する。
- イ 漏水が疑われる場合は、使用者等へその旨を通知するとともに、指定工事店へ修理を依頼するよう案内する。使用者等が不在の場合は、置き手紙又は電話等の方法により連絡する。

(5)異常水量理由の調査

- ア 使用水量の著しい増加を確認した場合は、使用者等にその原因を確認する。使用者等が不在の場合は、置き手紙や電話等の方法により連絡する。
- イ 使用水量の著しい減少を確認した場合は、可能な範囲で使用者等に原因を確認する。また、必要に応じて通水確認を行う。
- ウ 上記ア及びイに該当する異常水量を検知した場合は、漏水の有無や使用者等への確認内容に応じた適切な異常理由コードをハンディターミナルに入力する。

(6)検針結果データの取込み

- ア 検針終了後、ハンディターミナルから検針結果データを抽出し、料金システムに取り込む。
- イ 再検針の対象とならなかった水栓についても、指針の推移に矛盾や異常がないか、可能な限り確認を行う。
- ウ 「検針のお知らせ」を持ち帰った水栓については、現在の使用状況を確認し、開栓中である場合は請求先等へ送付する。
- エ 必要に応じて、検針時の状況等について料金システムに記録する。

(7)調定更正及び追加調定の作成

ア 前号のデータ取込みに際し、システムの誤入力等により調定金額に誤りが生じた場合は、調定更正を行う。

イ 未検針水栓のうち、メーター交換が原因であるものについては、交換後のメーター情報が料金システムへ登録された後、記録した指針等に基づき追加調定を行う。

(8)「検針のお知らせ」作成及び送付

前号において調定更正又は追加調定を行った水栓については、正しい調定額に基づき「検針のお知らせ」を作成し、使用者等へ送付する。

(9)検針事務の再委託における取扱い

ア 検針事務を再委託した場合における委託料の支払は、受託者が行う。

イ 委託料の支払日は受託者が定める。ただし、定期検針月と同月に支払うよう努めるものとする。

ウ 検針単価は受託者が定める。ただし、検針事務に支障を来すことのないよう、適切な単価を設定すること。

(10)検針事務員に対する指導及び研修

ア 本仕様書の内容を周知徹底するため、検針事務員に対し、年1回以上の研修を実施する。

イ 検針を行っていないにもかかわらず、ハンディターミナルへ架空の指針を入力するなどの不適切な行為が確認された場合は、厳正に指導し再発防止を図らなければならない。

(11)不正使用者等への対応

ア 故意に検針を妨害するなどの不正使用者を発見した場合は、委託者へ報告する。

イ 不正使用その他の理由により検針ができなかった場合は、委託者と協議した上で使用水量を認定する。

(12)委託者への報告

ア 検針時に、不進行などメーターの異常を発見した場合は、速やかに委託者へ報告する。

イ その他受託者が報告すべきと判断した事項については、適時に委託者へ報告する。

3 再検針業務

受託者は、事情により定期検針が実施できなかった水栓について、定期検針終了後から偶数月末日の間までに次のとおり再検針を行う。なお、再検針業務の再委託については第1章18項の定めによる。

なお、現行の料金システムは、再検針時にハンディターミナルを使用しない設定となっている。

(1)再検針対象者の抽出

再検針の対象者は、次に掲げるものとする。

ア 定期検針の結果、異常水量が認められるもの（漏水が疑われるものを含む）

- イ ハンディターミナルに未検針理由コードが入力されたもの
- ウ 定期検針結果について使用者等から問い合わせがあり、再検針の必要が生じたもの
- エ その他、指針の確認の必要があると認められるもの

(2)メーター指針の確認

- ア 現地のメーター番号を確認し、再検針の実施日及び指針（小数点以下切捨て）を正確に記録して持ち帰る。なお、再検針は定期検針終了後に再度検針を行うものであることから、可能な限り使用者等との接触を図ること。
- イ 「検針のお知らせ」は後日作成し、使用者等へ送付する。
- ウ 検針ができない場合は、その旨を検針用差置き書類に記載し、郵便受け等へ投函する。
- エ 使用者等の私有地へ立ち入る際は、第2章2項(3)オに準じて対応する。
- オ 再検針においても検針ができない場合は、使用者等と必要な調整を行い、検針の実施に努めなければならない。閉栓中の水栓についても同様とする。

(3)異常水量理由の調査

定期検針時にハンディターミナルに入力された異常理由コードを参考として、使用者等から異常理由を聴取する。必要に応じて、料金や減免制度等について説明を行うこと。

(4)再々検針の実施

再検針において疑義が生じた場合など、必要に応じて再々検針を行う。

(5)料金システムへの登録

指針の確認結果及び使用者等との調整経過その他再検針に関する確認事項について、料金システムに記録する。

(6)追加調定及び調定更正の作成

- ア 再検針により、定期検針時に未検針であった水栓について検針ができた場合は、水量認定を行った上で追加調定を行い、委託者の承認を受ける。
- イ 再検針により、定期検針時の指針を修正する必要がある場合は、調定更正を行う。

(7)「検針のお知らせ」作成及び送付

前号において調定更正又は追加調定を行った水栓については、正しい調定額に基づき「検針のお知らせ」を作成し、使用者等へ送付する。

(8)委託者が再検針の必要があると判断した水栓の調査

受託者は、委託者が再検針の必要があると判断し調査を指示した水栓について調査を行い、その結果を委託者へ報告する。

4 水道の使用開始に関する業務

受託者は、使用者等から収受した開始届について、次のとおり処理を行う。

なお、本仕様書において「納付書」とは、使用者等に水道料金等の請求内容を通知するとともに、納付に使用する収納票を兼ねた書面をいう。

(1)受付状況の料金システム登録

ア 開始届を収受したときは、料金システムで開始届届出済及び開栓予約（開始予約）の登録を行う。なお、料金システムへの登録件数と届出件数が一致していることを毎営業日確認すること。

イ 下水道のみの水栓に係る開始届については、東広島市下水道部へ送付する。

(2)収受済開始届の仕分け

収受済の開始届は、次の区分により仕分けを行う。

ア 新規・口座振替 … 本市水道料金等の引落履歴がない又は金融機関による口座振替の承認を受けていない口座情報が記載された開始届

イ 継続・口座振替 … 本市水道料金等の引落履歴がある又は金融機関による口座振替の承認を受けた口座情報が記載された開始届

ウ 不備あり・口座振替 … 新規口座振替のうち、金融機関から口座情報の不備に係る通知があった開始届又は口座情報の記載に明らかな不備が認められる開始届

エ 納付書払い … 納付書払いを指定した開始届

(3)不備あり・口座振替への対応

不備あり・口座振替については、開始届の写しを作成するとともに、開始届提出者に対し口座情報の修正を依頼する。なお、修正が完了するまでは、支払方法を納付書払いとして料金システムに登録すること。

(4)定型約款を契約内容とする旨の確認

令和2年4月1日の民法改正（民法〔明治29年法律第89号〕の一部改正）より前に作成された様式の開始届が提出された場合は、定型約款（給水条例及び給水規程）を契約内容とすることについて、開始届提出者から合意を得なければならない。必要に応じて、民法改正後の様式による開始届の再提出を依頼すること。

(5)登録前チェック

ア 使用開始時の指針を料金システムから特定し、開始届に登録する。

イ 使用開始日を直近の定期検針月より前の日付とした開始届提出者については、定期検針日以前の使用水量に応じた超過料金を請求する必要があることから、使用開始日から定期検針日までの指針の推移を開始届に登録する。

ウ 開始届提出者が記載した使用開始日以前に使用水量が確認された場合は、開始届提出者に対し、使用開始日の確認や訂正の依頼を行う。

(6)料金システムへの登録

ア 前号の登録前チェックが完了した開始届の記載内容のうち、必要事項を料金システムに登録する。なお、請求先や口座等の個人情報については、特に慎重に入力すること。

イ 開始届に登録した指針と料金システムに表示された開始時の指針が異なる場合は、原因を確認し、正しい指針に修正する。

(7)登録後チェック

ア 料金システムへの登録が完了した開始届について、登録内容に誤りがないことを確認

する。なお、確認は入力者とは異なる者が行い、必要に応じて再確認を行うこと。

イ 奇数月の納付書一斉発送後から検針データの作成までの間に、納付書払いを指定した開始届を確認した場合は、個別に納付書を作成し送付する。

ウ (1)アにおいて、料金システムで開始届届出済の登録がされているにもかかわらず、新使用者等の情報が登録されていない水栓がないか確認する。

(8)新規・口座振替の開始届の処理

新規・口座振替に該当する開始届については、写しを作成するとともに原本を各金融機関へ送付する。なお、該当者リストを作成しておくこと。

(9)登録済開始届の仕分け

料金システムへの登録が完了した開始届は、使用開始日ごとに水栓番号順に整理し、電子(PDF)化する。整理後は、開始届受付簿を作成するとともに開始届原本を委託者へ引き渡す。なお、電子化したデータについては、委託者の指示の下、適切に保管すること。

5 開始届未提出者に対する調査業務

受託者は、開始届を提出していない水道使用者（以下「無届使用者」という。）に対し、開始届の早期提出を促すため、次のとおり業務を行う。

(1)無届使用者データの抽出

ア 奇数月の第1営業日に、前月の定期検針を対象として料金システムから水栓データを抽出する。抽出の対象は、定期検針において閉栓中かつ水量が0 m³ではない水栓とする。

イ 前号で抽出した水栓のうち、次のいずれかに該当する水道使用者を無届使用者とする。

ア) 水量が2 m³以上計測されたもの

イ) 2期連続で水量1 m³以上が計測されたもの

(2)開始届手続依頼通知書（以下「通知書」という。）及び開始届の作成（1回目）

無届使用者へ交付するため、通知書及び開始届を作成する。

(3)現地調査及び通知書・開始届の差置き（1回目）

ア 前号で作成した通知書及び開始届を無届使用者の水栓所在地へ差置きする。

イ 無届使用者が在宅の場合は、使用開始手続を行うよう案内する。不在の場合は、管理会社等に対し、状況確認等の調査を行う。

ウ 1回目調査は、奇数月10日までに完了させること。

(4)通知書及び開始届の作成（2回目）

1回目調査後も開始届の提出が確認できない無届使用者に対し再度交付するため、通知書及び開始届を作成する。

(5)現地調査及び通知書・開始届の差置き（2回目）

ア 前号で作成した通知書及び開始届を無届使用者の水栓所在地へ差置きする。

イ 無届使用者が在宅の場合は、使用開始手続を行うよう案内する。不在の場合は、管理会社等に対し、状況確認等の調査を行う。

ウ 2回目調査は、奇数月20日までに完了させること。

(6)料金システムへの記録

1回目及び2回目調査における無届使用者との交渉経過、管理会社等への調査結果その他手続状況に関する確認事項について、料金システムに記録する。

6 水道の使用中止及び料金精算業務

受託者は、使用者等からの水道の使用中止の届出に対し、次のとおり業務を行う。

(1)中止予約の登録

ア 使用者等から水道の使用中止の届出があったときは、料金システムにおいて閉栓予約（中止予約）の登録を行う。このとき、使用者等から最終使用日、転出・転居後の送付先、連絡先、精算方法及び現地出向日（原則として最終使用日の翌営業日）を聴取する。

イ 転出・転居先が海外である場合は、可能な限り現地において料金精算を行う。なお、この場合の現地出向日は最終使用日以前の日とすること。

ウ 下水道のみの水栓に係る使用中止の届出については、東広島市下水道部へ送付する。

(2)中止予約対象者の抽出

前号において、閉栓予約を行った水栓を料金システムから日次で抽出する。

(3)中止予約一覧表及び開始届の作成

前号の抽出処理により、翌営業日に現地出向する対象者の一覧（中止予約一覧表）及び次使用者向けの開始届を作成するとともに、中止予約一覧表により現地出向の順序を決定する。

(4)中止指針の確認

(2)で抽出した水栓について、現地のメーター番号を確認し、指針（小数点以下切捨て）を正確に記録して持ち帰る。

(5)次使用者向け開始届の差置き

(3)で作成した次使用者向けの開始届を水栓所在地へ差置きする。なお、前使用者と接触できた場合には、当該開始届を提出又は廃棄しないよう可能な限り伝達する。

(6)料金システムへの登録

(4)で確認した指針に基づき、料金システムにおいて閉栓登録及び調定更正を行う。

(7)精算調定の作成

ア 前号の閉栓登録に伴い、調定更正及び精算調定の作成を行う。

イ 前号で更正又は作成した調定について、調定金額や調定年月等に誤りがないか確認した上で委託者の承認を受ける。

ウ 精算調定に係る納付書が作成された場合は、当該使用者の転出先等へ送付する。

(8)水道料金等の現地精算

現地精算を行う場合には、中止指針の確認後、使用者等から水道料金等を領収する。

7 調定・収納業務

受託者は、開閉栓を伴わない調定及び収納について、次のとおり処理を行う。また、調定及び収納に関する業務については、業務の正確性及び効率性を確保するため、次に掲げる処理を一体的に管理するものとする。

- ア 納付書の作成及び発送
- イ 口座振替処理
- ウ 入金消込処理
- エ 返戻郵便物への対応
- オ 過誤納金の還付及び充当（相殺）

以下に、各業務の具体的な処理内容を定める。

調定の作成、更正その他の処理に当たっては、データの検証を慎重に行い、調定誤りが発生しないよう細心の注意を払わなければならない。

(1)納付書の作成及び発送

- ア 納付書については、納期限である奇数月末日（当日が金融機関休業日の場合は翌営業日）の10日前までに使用者等へ到達するよう、納期限の10日前の2営業日前までに発送する。
- イ 納付書の作成は、発送日の1営業日前に料金システムにより行う。なお、作成作業の再委託については第1章18項の定めによる。
- ウ 納付書の発送までに、使用水量、請求金額その他請求内容を確認するとともに委託者の承認を受ける。
- エ 請求金額に誤りがある場合や納付書の発送が不要になった場合は、当該納付書の発送を行わない。

(2)口座振替データの作成及び金融機関への対応

- ア 口座振替日（奇数月26日及び偶数月13日。ただし、当日が金融機関休業日の場合は翌営業日）の6営業日前に、料金システムから口座振替データを抽出する。抽出前に使用者情報や調定情報等が正しく登録されていること及び過去調定に振替漏れがないことを確認しておく。
- イ 口座振替日の5営業日前に、抽出した口座振替データを出納取扱金融機関及び収納取扱金融機関（以下「出納取扱金融機関等」という。）へ送信する。送信はデータ伝送又は媒体送付により行い、媒体送付に係る梱包費用及び送料は受託者が負担する。なお、データ伝送に使用する端末、ネットワーク及びアカウント等については、委託者の指示に従う。
- ウ 口座振替を停止する必要がある場合は、委託者の承認を得た上で口座振替日の2営業日前までに出納取扱金融機関等へ連絡するとともに、口座振替中止依頼書を送付する。
- エ 口座振替日の2営業日前までに、使用水量、請求金額その他請求内容を確認する。

(3)口座振替データの受信

口座振替日の2営業日後に、送信済データの振替結果を出納取扱金融機関等から受信する。

(4)口座振替予定通知書の作成及び送付

次のいずれかに該当する者について、委託者の承認を得た上で料金システムにより口座振替予定通知書を作成し送付する。なお、作成作業の再委託については第1章18項の定めによる。

- ア 使用開始後、初めて口座振替が行われる者
- イ 使用中止に伴い、精算料金の口座振替が行われる者
- ウ 口座変更があった者
- エ 下水道中途接続者で、接続前から水道料金の口座振替を行っている者
- オ 下水道使用料等に更正があった者
- カ 下水道又は農業集落排水のみを使用している者
- キ その他、送付が必要と認められる者

(5)口座振替済通知書兼領収書の作成及び送付

次のいずれかに該当する者について、委託者の承認を得た上で料金システムにより口座振替済通知書兼領収書を作成し送付する。なお、作成作業の再委託については第1章18項の定めによる。

- ア 料金システムにおいて、領収書発行項目にチェックが付された者
- イ 精算料金の口座振替が行われた者

(6)口座振替不能者向け納付書の作成及び送付

口座振替ができなかった使用者等のうち、資金不足以外の理由による者に対し、委託者の承認を得た上で料金システムにより納付書を作成し送付する。なお、作成作業の再委託については第1章18項の定めによる。

(7)返戻郵便物の調査及び再送付

- ア (1)から(6)で送付した郵便物が返戻された場合、対象者の所在調査を行う。
- イ 調査の結果、料金システムに登録された水栓所在地や請求先等に誤りがあった場合は、登録情報を修正する。
- ウ 調査の結果、居所不明と判断された場合は、調査経過を記載した書面により委託者へ報告する。
- エ 必要に応じて、送付物を水栓所在地へ差置き又は再送付する。
- オ 調査結果等を料金システムに記録する。

(8)口座振替依頼書の取扱い

- ア 使用者等から口座振替依頼書を収受したときは、記入や押印の漏れがないことを確認した上で金融機関保管用及び東広島事務所保管用を出納取扱金融機関等へ回送する。なお、依頼書の収受時にお客様保管用を返却できる場合は、使用者等へ返却すること。
- イ 出納取扱金融機関等から書類の不備等により口座振替依頼書が返戻された場合は、使用者等へ修正を依頼する。なお、修正が完了するまでは、支払方法を前登録口座からの振替

又は納付書払いとして料金システムに登録すること。

ウ 使用者等に対し、納付書払いから口座振替への切替えを勧め、口座振替の推進に努めるものとする。

(9)下水道使用料等に係るデータ登録

東広島市下水道部が作成した指示書に基づき、料金システムにおいて下水道使用料等に係る次の処理を行う。なお、処理が完了した指示書は委託者へ返却すること。

ア 下水道中途接続に係る処理

イ 使用水量認定方法の変更に係る処理

ウ 減免の決定（福祉）に係る処理

エ 報告水量データの登録処理

オ その他指示書に基づき必要とされる一連のデータ登録処理

(10)親子メーターの器差集計及び調定作成

親子メーターについては、使用水量の加減を行うとともに追加調定や調定更正を行う。

(11)認定水量の計算

メーターの異常や検針ができない水栓等について認定水量を算定し、追加調定又は調定更正を行う。あわせて、対象水栓に係る認定水量の算定状況を料金システムに記録する。

(12)過誤納金の還付及び充当（相殺）

ア 過誤納金が発生した場合は、速やかに料金システムにより還付伺いを作成し、根拠資料を添えて委託者の承認を受ける。

イ 口座振替者については、委託者による承認後、還付伺いを委託者へ提出する。なお、委託者による還付の実施後に委託者の公印が押印された還付通知書を送付すること。

ウ 納付書払いの使用者等については、還付の実施前に委託者の公印が押印された還付予定通知書、口座振込依頼書及び返信用封筒を送付する。なお、口座振替依頼書が返送された場合は、委託者へ還付伺いと併せて提出すること。

エ 滞納がある使用者等については充当伺いを作成し、根拠資料を添えて委託者の承認を得た後、委託者の公印が押印された充当通知書を送付する。なお、充当後も未納金が残る使用者等については、充当通知書と併せて納付書を送付すること。

オ 処理済の充当伺いを委託者へ提出する。

カ 還付又は充当処理を行ったものの一覧（還付・充当簿）を作成し、月ごとにまとめて委託者へ提出する。

(13)収入金の消込及び日計表の作成

ア 委託者から受領した納入済通知書をOCR装置で読み取り、読取後のデータを基に料金システムにおいて一括消込処理を行う。

イ 収納代行業者から毎営業日受領するコンビニエンスストア等での入金データを基に料金システムにおいて一括消込処理を行う。

ウ 委託者の金融機関口座に直接入金されたものについて、料金システムにおいて消込処理

を行う。

- エ 消込済の金額と委託者の金融機関口座への入金額が一致していることを確認し、収納日計表を作成する。

(14)減免申請書の審査

- ア 水道料金・下水道使用料等に関する減免申請書が提出されたときは、年度ごとに採番し、減免台帳及び料金システムに申請内容を記録する。
- イ 東広島市水道事業における使用水量の認定及び水道料金の減免に関する取扱要綱に基づき審査を行う。添付書類の不備や減免申請書に疑義がある場合は、申請者等へ確認する。
- ウ 審査は、下水道使用料の有無ごとに区分し、直近の定期検針日から遡って前々回の定期検針日から前回の定期検針日までの間に修理が完了したものを対象として行う。なお、直近の定期検針最終日である偶数月 12 日から概ね 1 週間以内に審査を完了させるよう努めること。
- エ 審査の結果、減免が認められると判断した場合は、減免決定通知書、水道料金等更正計算書及び審査資料を作成し、委託者の承認を受ける。承認を得た後、調定更正を行い、決定内容を減免台帳及び料金システムに登録するとともに、委託者の公印が押印された減免決定通知書を申請者等へ送付する。
- オ 審査の結果、減免が認められないと判断した場合は、減免不可決定通知書及び審査資料を作成し、委託者の承認を受ける。承認を得た後、決定内容を減免台帳及び料金システムに登録するとともに、委託者の公印が押印された減免不可決定通知書を申請者等へ送付する。
- カ 減免の結果や制度等に対する問い合わせ等があったときは、制度主旨を説明するなどし、理解を得られるよう真摯に対応する。
- キ 下水道使用料の減免について疑義が生じた場合は、委託者へ報告する。

(15)月末集計

毎月、第 1 章 3 項に規定する対象料金に係る前月分の収納状況等について、次の手順で月末集計表を作成する。当該集計表は、協定に基づき東広島市下水道部並びに豊栄中央住宅団地専用水道及び大仙地区飲料水供給施設の所管部局へ毎月 17 日までに提出する必要があるため、委託者へは 15 日（15 日が休日の場合は前営業日）までに提出する。なお、4 月分については、不納欠損の反映前及び反映後の 2 種類を作成すること。

- ア 前月分の還付、充当、当年度から起算して 6 年度以前の収納額及び未使用時調定について確認を行う。
- イ 料金システムから調定額等の必要なデータを抽出する。
- ウ 過年度調定増減表を作成する。
- エ ア及びイにより整理又は抽出したデータを月末集計表へ入力し、集計表を作成する。作成に当たっては、第 2 章 7 項(13)で作成した日計表と金額が一致することを確認すること。

- オ 毎月の調定額の増減について取りまとめ、集計表を作成する。
- カ 奇数月については、有収水量を取りまとめ、集計表を作成する。
- キ 作成した集計表を委託者へ提出する。

8 滞納整理業務

受託者は、未納料金を早期に回収するため、次のとおり滞納整理に係る業務を行う。滞納者との交渉経過を料金システムに記録するとともに、対応困難な事例については、必要に応じて聴取書を作成すること。

(1)滞納者への対応

ア 滞納者から、問い合わせや納付に係る相談を受けた場合は、状況を丁寧に聴取し、納付に向けた必要な説明又は助言を行う。ただし、正当な理由なく納付を先延ばしにする態度が認められる場合は、適切な督促手続を進める旨を明確に説明し、安易な猶予を与えないよう留意する。また、滞納者から不当な要求等があった場合は、毅然とした対応を行うこと。

イ 生活困窮者等に対しては、状況に応じて市の生活相談窓口を案内する。

(2)督促納付書の発行業務（対象：定期調定未納者及び中止前調定未納者）

ア 督促納付書の発送は、当初納付書の納期限を経過しても納付が確認できない使用者等に対して行うものとし、当該発送は、納期限経過後 20 日以内に委託者の承認を得た上で行う。なお、督促納付書の納期限は、発送日から 10 日以内に設定すること。

イ 督促納付書は、発送日の 1 営業日前に料金システムにより作成する。対象者の抽出は、偶数月は口座振替（再振替）データの取込み後、奇数月は口座振替（本振替）データの作成前に行う。なお、作成作業の再委託については第 1 章 18 項の定めによる。

ウ 督促納付書の発送までに使用者等からの入金（コンビニエンスストア収納の速報データ（以下「コンビニ速報」という。）の受信を含む。）が確認できた場合は、当該督促納付書の発送を行わない。

エ 督促納付書の送付対象者に係る一覧（督促納付書発送簿）を作成し、委託者へ報告する。

(3)催告納付書の発行業務（対象：定期調定未納者、過去調定未納者、中止前調定未納者、分割納付誓約未納者及び履行延期特約誓約未納者）

ア 督促納付書の納期限経過後も納付が確認できない使用者等に対し、納期限経過後概ね 2 週間以内に、委託者の承認を得た上で催告納付書及び給水停止予告書を発送する。なお、催告納付書の納期限は、発送日から 10 日以内に設定すること。

イ 過去調定未納者、中止前調定未納者、分割納付誓約未納者及び履行延期特約誓約未納者については、督促納期限にかかわらず、月 1 回以上の頻度で催告納付書を発送する。なお、納期限は発送日から 10 日以内に設定すること。

ウ 過去調定未納者及び中止前調定未納者の現住所が東広島市内であり、かつ給水契約があ

る場合は、現住所の水栓について給水停止予告書を発送する。

エ 催告納付書及び給水停止予告書の発送までに、使用者等からの入金（コンビニ速報の受信を含む。）が確認できた場合は、当該催告納付書及び給水停止予告書の発送を行わない。

オ 催告納付書及び給水停止予告書の送付対象者に係る一覧（給水停止予告対象者リスト）を作成し、委託者へ報告する。

(4) 返戻郵便物の調査及び再送付

ア (2)又は(3)で送付した郵便物が返戻された場合は、第2章7項(7)に準じて対応する。

イ 受託者が居所不明と判断した対象者の現住所が、委託者の調査により東広島市内にあることが判明した場合は、委託者は当該調査結果を書面により受託者へ通知する。受託者は、当該通知を受けた後引き続き未納料金の回収を行うこと。

(5) 中止前未納料金の催告業務

ア 中止前未納料金がある対象者について、転居先の所在調査を行う。

イ 調査の結果、料金システムに登録された水栓所在地や宛て先等に誤りがあった場合は、第2章7項(7)イに準じて対応する。

ウ 調査の結果、居所不明と判断された場合は、第2章7項(7)ウに準じて対応する。

エ 受託者が居所不明と判断した対象者の現住所が、委託者の調査により判明した場合、委託者は当該調査結果を書面により受託者へ通知するものとし、受託者は、判明した現住所へ催告納付書を送付する。なお、現住所が東広島市内の場合は、現住所の水栓に係る給水停止予告書を併せて送付すること。

(6) 滞納者の情報収集

長期未納又は高額未納となるおそれのある者及び所在不明の者については、次に掲げる方法により情報収集を行い、その原因及び実情の把握に努めるものとする。また、調査により滞納者の資産保有に関する情報を入手した場合は委託者へ報告するとともに、委託者の指示の下、関連資料等を適切に保管すること。

ア 現地調査：現地を訪問し滞納者の生活状況を把握するとともに、近隣や建物管理責任者等に状況確認を行う。なお、滞納者が転出している場合は、転出年月日や転居先等について可能な範囲で聴取する。また、滞納者の無断退去等が判明した場合は、書面により委託者へ報告し、委託者の指示を受けること。

イ 市保有台帳の調査：所在不明又は他都市等へ転出した滞納者について、住民基本台帳に基づく調査を書面により委託者へ依頼する。なお、長期未納者及び高額未納者については、分割納付申請書や履行延期特約申請書による本人の承諾に基づき、市民税等の徴収状況や固定資産課税台帳による資産調査を書面により委託者へ依頼する。

ウ 法務局調査：上記ア及びイの調査により、滞納者に不動産等資産の保有が判明した場合は、不動産登記簿等に基づく財産調査を書面により委託者へ依頼する。また、法人の滞納者については、法人登記簿（商業登記簿）に関する調査を書面により委託者へ依頼

する。

エ その他調査：その他必要と認められる調査がある場合は、書面により委託者へ依頼する。

(7)滞納整理に関する報告業務

ア 支払督促対象者（給水停止による滞納整理が困難な滞納者）の報告

前号の情報収集の結果、次のすべてに該当する場合は、内容証明郵便の送付及び支払督促の実施を委託者へ依頼する。

ア) 滞納者が東広島市外へ転出している又は市内転居先での給水停止ができないとき

イ) 滞納者の転出・転居先が確定しているとき

ウ) 滞納者へ郵送した文書が返戻されず、送達されているとき

エ) 債権金額が取立てに要する費用を上回ると認められるとき

イ 徴収困難な滞納者に係る報告

前号の情報収集の結果、次のいずれかに該当する場合は委託者に報告する。

ア) 個人である滞納者が死亡しており、相続人がいないとき

イ) 滞納者の所在不明等により接触することができないとき

(8)分割納付誓約書又は履行延期特約申請書の徴取及び管理

ア 分割納付申請書及び履行延期特約申請書を承認する基準は、次に掲げるとおりとする。

ア) 未納料金の一括支払が困難であり、かつ資産の保有状況から分割納付又は支払期限の延長が、徴収上有利であると認められるとき

イ) 滞納者が無資力又はこれに近い状態にあるとき

ウ) 災害、盗難その他の事故が生じたことにより、未納料金の一括支払が困難で、分割納付又は支払期限の延長がやむを得ないと認められるとき

エ) その他、委託者が必要と認めるとき

イ 申請を承認した場合は、料金システムにおいて納付特約日及び特約完了予定日を登録するとともに、收受した書面を適切に管理しなければならない。

ウ 納付誓約者が正当な理由なく誓約を履行しない場合は、委託者の承認を得た上で誓約を取り消し、対象者へ未納料金全額の支払を求める。

エ 納付誓約者の資力の向上が確認された場合又は分割納付額が過少で滞納の解消が長期に及ぶ場合は、必要に応じて分割納付額の増額や誓約書の再提出を求める。

オ 1回当たり2千円未満（端数のみの回を除く）又は分割納付の履行期間が1年以上の誓約書は、原則受理しない。ただし、受理せざるを得ない事情があると認められる場合は、委託者の判断を仰ぐこと。

9 給水停止業務

受託者は、次のとおり給水停止及び停止解除業務を行う。

(1)未納者（定期調定未納者、過去調定未納者、中止前調定未納者）の給水停止

催告納付書及び給水停止予告書を送付しても、なお未納料金を納付しない使用者等（給水停止対象者）を料金システムから抽出し、給水停止対象者リストを作成する。

- (2)納付誓約等不履行者（分割納付誓約不履行者、履行延期特約誓約不履行者）の給水停止
分割納付誓約及び履行延期特約誓約を履行しない使用者等（納付誓約不履行者）を料金システムから抽出し、納付誓約不履行者リストを作成する。なお、納付誓約不履行者に対しては、原則として給水停止に係る事前予告を行わない。

(3)無届使用者の給水停止

開始手続依頼通知書及び開始届の差置き（2回目）を行っても、なお開始届を提出しない使用者（無届停水対象者）を料金システムから抽出し、無届停水対象者リストを作成する。

(4)給水停止執行時の事務処理

ア 給水停止対象者リスト、納付誓約不履行者リスト又は無届停水対象者リストを基に、料金システムで給水停止執行通知書及び催告納付書（以下「停水執行通知書等」という。）を作成する。なお、作成作業の再委託については第1章18項の定めによる。

イ 給水停止執行の前日までに使用者等からの入金（コンビニ速報の受信を含む。）が確認できた場合は、給水停止を行わない。

ウ 給水停止は次の方法により行う。原則として、火曜日又は木曜日に実施する。

ア) 伸縮止水栓止め

伸縮止水栓を閉めて給水を止める方法。

イ) 停水キャップ止め

伸縮止水栓を閉め、伸縮止水栓に停水キャップを装着・施錠して給水を止める方法。主に上記ア)を無断開栓した場合に用いる。

ウ) 水道メーター撤去

水道メーターを撤去して給水を止める方法。上記ア)又はイ)によっても無断使用する場合又は悪質な滞納者に対し行う。

エ) 一次止水栓止め

伸縮止水栓が設置されていない場合に、一次止水栓を閉めて給水を止める方法。

オ) その他

上記ア)からエ)までの方法で給水停止ができない場合は、委託者の指示による方法とする。

エ 給水停止の執行後、停水執行通知書等を水栓所在地へ差置きする。なお、給水停止執行通知書には、事前に委託者が公印を押印しておくこと。

(5)給水停止執行後の事務処理

ア 料金システムに実施状況を記録する。なお、給水停止を行わなかった場合は、料金システムの給水停止情報を削除する。

イ 給水停止執行者リストを作成し、委託者に対し結果報告を行う。

ウ 給水停止を執行できず、受託者による再三の催告にもかかわらず未納料金を納付しない納付誓約者については、委託者へ報告し対応を協議する。

(6)給水停止執行後の現地調査（１回目）

ア 給水停止の執行後、給水停止が解除されない場合は現地調査を行う。

イ 調査の結果、指針に動きがない場合は、給水停止執行日以降の水道料金等の賦課を停止し、料金システムにおいて使用状況の変更登録を行う。

ウ 調査の結果、無断開栓や止水栓の不良等が確認された場合は、(4)ウのア)を除く方法で給水停止を行う。

(7)給水停止執行後の現地調査（２回目）

ア 前号ウの対象者に対し、２回目の現地調査を行う。

イ 再調査の結果、指針に動きがない場合は前号イと同様に対応する。

ウ 再調査の結果、指針に動きがあった場合は委託者へ報告し対応を協議する。

エ 賦課停止後も、引き続き未納料金の回収を行う。なお、定期検針において指針の動きが確認された場合は、再度現地調査を行うなど必要な措置を講じる。

(8)給水停止の解除

ア 料金の納付や開始届の提出等、給水停止の解除事由が生じた場合は、納付確認日又は開始届の収受日に解除作業を行う。

イ 給水停止の解除後、料金システムにおいて解除日及び使用状況の変更を登録するとともに、解除の状況を記録する。

10 給水装置工事に関する業務

受託者は、次のとおり給水装置工事に関する業務を行う。なお、当該業務には専任の人員を配置することが望ましい。

(1)受付業務

ア 指定工事店から給水装置工事申込書（以下「申込書」という。）が提出されたときは、申請内容及び添付書類を確認し、申込書に受付日、加入金及び設計審査手数料の額並びに既設メーターがある場合は当該メーター番号等を記入する。臨時メーターを出庫する場合は、申込書に必要事項を記入するとともに、臨時工事竣工及び給水開始届（以下「臨時開始届」という。）の提出を求める。

イ 指定工事店から、所定の設計審査手数料を収納する。

ウ 申込書に受付番号を記入するとともに、給水装置工事の内容を給水装置工事受付簿（以下「受付簿」という。）に記録する。

エ 申込書に基づき、給水申請審査表を作成する。

オ 住宅地図に申請場所及び受付番号を記入する。このとき、新規の給水申請以外の場合は受付番号の前に申請区分を付記する。また、本管止水栓までの工事を伴う場合は、専用地図にも受付番号等を記入する。

カ 当該申請場所において過去に給水装置工事が実施されている場合は、申込書に当該工事に係る過去の申込書一式を添付する。

キ 給水装置工事設計変更届が提出されたときは、納付済の設計審査手数料及び加入金の額に変更が生じないか確認する。なお、納付済の額に不足が生じる場合は、追加で請求すること。

ク 給水装置工事取下げ届が提出されたときは、受付簿に取下げの旨を記録するとともに、加入金の納付状況を確認する。なお、加入金の還付が生じる場合は、当該申請者に加入金還付願の提出を求めること。

ケ 給水装置所有者変更届（以下「所有者変更届」という。）が提出されたときは、添付書類を確認し、委託者の決裁を得た後、所有者変更届に決裁日を記入する。次に、所有者の変更内容について料金システムに登録するとともに所有者変更届を電子（PDF）化し、給水台帳システムにそのデータを登録する。なお、所有者変更届の原本は、原則申込書と併せて保管すること。

(2)審査業務

ア 企業団が策定した給水装置工事施工基準等に基づき、前号エで作成した給水申請審査表の各項目について審査を行う。審査は、給水台帳システム、管路図及び固定資産台帳その他関係資料を参考として行うこと。

イ 審査が終了した申込書について委託者の承認を得た後は、受付簿に承認日その他必要事項を記録し、申込書の写し等を指定工事店へ交付する。交付の際は、指定工事店の受取者に承認済申込書等受取整理簿へ氏名を記入させること。

ウ 承認済の申込書については、受付番号順に整理し、委託者の指示の下、適切に保管する。

エ 給水装置工事設計変更届が提出されたときは、当該届出内容について審査し、委託者の承認を受ける。承認を得た後は、指定工事店に対し承認された旨を連絡する。なお、設計変更届の原本は、申込書と併せて保管すること。

(3)検査業務

ア 給水装置工事が完了し、指定工事店から給水装置工事検査申請書が提出されたときは、当該工事内容及び添付書類を確認し、検査日を決定する。なお、提出書類等に不備がある場合は、検査日までに修正させること。

イ 指定工事店から、所定の工事検査手数料を収納する。

ウ 給水装置工事検査員は、検査日にメーターを検査場所へ持参し、指定工事店に当該メーターを設置させた上で、給水装置工事検査確認表の各項目に基づき検査を行う。なお、指摘事項があった場合は、指定工事店に修正事項を指示し、委託者へ報告するとともに、検査が不合格となった場合は、メーターを撤去し持ち帰ること。

(4)料金システムへの登録等

ア 前号の検査が終了した後、完成図書について委託者の承認を受ける。承認を得た後は、

当該完成図書のうち必要事項を料金システムに登録する。

- イ 指定工事店から提出された臨時開始届については、届出内容のうち必要事項を料金システムに登録するとともに、臨時用の単価に基づき算定した基本料金に係る納付書を作成し、指定工事店へ送付する。
- ウ 臨時用給水を廃止する場合は、指定工事店から提出された臨時用給水廃止届に基づき、料金システムにおいて当該臨時用水栓の閉栓登録を行う。閉栓登録に伴い精算調定が作成された場合は、当該調定に係る納付書を作成し、指定工事店へ送付する。
- エ 申込書又は臨時開始届の提出により、新たに水栓番号を付番する必要が生じた場合は、各地域に応じた水栓番号を付番する。このとき、住宅地図上の申請場所に当該水栓番号を記入するとともに、料金システムにおいて検針順路を設定すること。
- オ 料金システムへの登録後、完成図書をすべて電子（PDF）化し、そのデータを給水台帳システムに登録する。なお、完成図書、臨時開始届及び添付書類の原本については、委託者の指示の下、適切に保管する。

(5)分岐立会業務

- ア 指定工事店が配水管等から分岐工事を行うときは、当該指定工事店に分岐立会依頼簿へ必要事項を直接記入させる。ただし、分岐立会依頼簿（FAX 用）が提出された場合は、その内容を分岐立会依頼簿に転記するものとする。
- イ 分岐立会依頼簿の記入に際しては、サドル付き分水栓等の設置完了後に電話で連絡するよう指定工事店に指導する。
- ウ 分岐当日に指定工事店から電話連絡があったときは、現地に出向き分岐の立会いを行う。ただし、過去一年以内に本市内で分岐工事の実績がある指定工事店については、分岐穿孔チェックシートの提出をもって分岐立会に代えることができる。なお、現地での確認項目は分岐方法により異なるため、事前に委託者と協議又は確認しておくこと。

11 メーター管理業務

受託者は、次のとおりメーターの入出庫について管理を行う。

(1)メーターの入出庫管理

メーターを事務所倉庫から出庫したときは、量水器入出庫簿に出庫した旨を記録する。なお、メーターの故障等に伴いメーターを入庫した場合は、入庫した旨を量水器入出庫簿に記録するとともに、メーター交換の実施内容について料金システムに登録する。

(2)臨時メーターの入出庫受付及び管理

- ア 臨時開始届が提出されたときは、本管止水栓までの工事が工事検査に合格していること、位置図及びメーター設置箇所図が添付されていることを確認し、臨時開始届に必要な事項を記入した後、事務所で保管する予備メーターのうち、検定満期まで十分な残存期間（概ね 24 か月以上）を有するものを出庫する。
- イ 臨時メーターの入出庫時には、臨時メーター入出庫簿にその旨を記録する。

(3)メーターの亡失及び毀損への対応

メーター毀損亡失届が提出されたときは、対象メーターの検定満期到来年度を確認し、水道メーター弁償額一覧に定める弁償額を窓口で収納する。

(4)検定満期に伴うメーター取替

ア 検定満期に伴い取替えが必要な対象メーターを料金システムから抽出し、当該メーターの使用人等へ送付する「水道メーター取替についてのお知らせ」を作成の上委託者へ引き渡す。なお、口径 50mm 以上の水道メーターについては、料金システムによらず、別途「水道メーター取替についてのお知らせ」を作成すること。また、「水道メーター取替についてのお知らせ」は、作成前に委託者と仕様を調整しておくこと。

イ 委託者が作成したメーターの出庫資料に基づき、新メーター及びパッキンをメーター取替業務受託者へ引き渡す。なお、黒瀬町及び安芸津町分については、委託者へ引き渡すこと。

ウ メーター取替業務受託者又は委託者から旧メーターが返却されたときは、当該メーターの個数を確認するとともに、取替時のメーター指針が量水器検満取替簿に記載された指針と一致していることを確認する。

エ メーター取替業務受託者から提出された量水器検満取替簿の記載内容のうち、必要事項を料金システムに登録する。

オ 取替えの対象となるメーターの使用人等から取替作業等に関する問い合わせがあったときは、当該問い合わせ内容を聴取し、必要に応じてメーター取替業務受託者へ引き継ぐ。

カ 検定満期に係るメーター取替の期間中、メーター取替業務受託者からメーターの位置等について問い合わせがあったときは、受託者が必要な調査を行いこれに対応する。

(5)月末集計資料の作成

メーターの入出庫状況を示した一覧表を作成し、これを月ごとにまとめて翌月 7 日までに委託者へ提出する。

12 給水台帳閲覧等受付業務

受託者は、給水台帳の閲覧申請等に対し、次のとおり対応する。

(1)配水管等に関する問い合わせがあったときは、給水台帳システム、管網図、竣工図等複数の媒体を確認し対応するとともに、受付件数を記録する。また、配管図等の写しの交付を求められたときは、これに応じる。

(2)窓口で給水管に係る図面等の閲覧又は写しの交付申請があったときは、給水装置台帳閲覧・写しの交付申請書の提出を求めた上で、これに応じる。このとき、申請者に閲覧又は交付資格があることを確認すること。

13 業務改善提案及び情報提供

受託者は、本業務の履行状況を踏まえ、業務の効率化、収納率向上及びサービス向上に資する業務改善提案を積極的かつ継続的に行わなければならない。また、委託者の業務運営に有益と考えられる情報（受託者が受託実績を有する他市の運用状況等を含む。）を把握した場合には、適宜これを委託者へ提供すること。

14 業務変更時の対応及び引継ぎ

- (1)本業務の内容に著しい変化又は業務量の増加が見込まれる場合は、委託者と受託者で協議し、対応を決定する。
- (2)受託者は、委託期間の満了又は契約の途中解除に際し、次期受託者が円滑に業務を開始できるよう引継ぎを行わなければならない。この場合において、受託者は、引継ぎに必要な資料、データ、マニュアル及び委託者が指示するその他の資料を整理するとともに、次期受託者に対し誠意をもって実施内容を説明し、本業務の継続性を損なわないよう努めなければならない。また、受託者は、業務の継続性及び品質の確保を図るため、業務マニュアル、業務手順書及びFAQ（よくある問い合わせ及び対応方法を整理したもの）を整備し、常に最新の状態に保つこと。引継ぎの実施に当たっては、これらの資料を活用するとともに、あらかじめ作成したチェックリストに基づき、業務の抜け漏れが生じないように確実に実施する。なお、引継ぎに要する費用は、受託者及び次期受託者が負担すること。
- (3)引継ぎの期間は、委託期間満了の5か月前を目安とし、受託者と次期受託者で協議して決定する。また、受託者は、次期受託者の業務開始後6か月の間、引継ぎに関する問い合わせに対応できる体制を確保しなければならない。

15 監査の実施

- (1)委託者は、個人情報取扱状況その他本業務の適切な履行について受託者を監査することができ、必要に応じて受託者の業務に立ち会うことができる。
- (2)受託者は、監査のために必要な報告を遅滞なく行い、委託者から書面による報告を求められた場合には、これに応じなければならない。
- (3)監査の結果、本業務が適切に履行されていないと認められる場合は、委託者は受託者に対し、研修内容の充実や業務実施方法の改善を指示することができる。

16 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、本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。

その他については、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3章 業務履行上の留意事項

1 従事者証の携行と制服の着用

- (1)受託者は、委託者が発行した従事者証を常時携行する。また、使用者等から提示を求められたときは、これに応じなければならない。
- (2)受託者は、本業務に従事する者に制服を用意し着用させなければならない。制服は華美なデザインを避け、使用者等に不快感や誤解を与えないものとする。

2 遵守義務

- (1)受託者は、本業務の履行に当たり、いかなる理由であっても次に掲げるもの以外の金品その他の物の授受をしてはならない。
 - ア 水道料金等
 - イ 加入金
 - ウ 設計審査手数料及び工事検査手数料その他委託者が定める手数料
 - エ メーター毀損又は亡失に伴う補償金（雑収益）
- (2)受託者は、本業務の履行においては本業務に専念し、受託者自身の利益となる物品の販売、斡旋その他の事業行為を行ってはならない。
- (3)受託者は、前各号のほか、委託者の信用を失墜させるおそれのある行為をしてはならない。
- (4)委託者は、受託者が前各号の規定に違反し、業務委託の継続が困難であると判断した場合には、本業務委託契約を解除することができる。なお、この場合の委託料の取扱いについては、第4章4項の定めによる。

3 事故発生時の報告書の提出

- (1)受託者は、次の各号に掲げる事故等が発生した場合、直ちにその状況を委託者に報告するとともに、事故報告書を作成し提出しなければならない。また、当該事故の原因を分析し、再発防止策を講じるとともに、その内容を委託者へ報告しなければならない。
 - ア 領収証書及び領収印の紛失
 - イ 従事者証の紛失
 - ウ 収納した水道料金等、加入金、手数料及びメーター毀損又は亡失に伴う補償金の紛失、盗難
 - エ 本業務の委託に関する文書等の紛失
 - オ 給水停止又は給水停止解除作業中における給水装置の破損
 - カ 使用者等訪問時における使用者等の所有物の破損
 - キ 業務中に発生した交通事故又は災害
 - ク その他、委託者への報告が必要であると認められるもの

4 事故等の処理

- (1)前項に規定する事故等の処理については、委託者と受託者が協議の上実施する。ただし、受託者において、事故発生時に直ちに措置を講ずる必要があると判断した場合には、受託者の責任において行う。
- (2)受託者の責任により、委託者又は第三者に損害を与えた場合には、第1章17項(3)のとおり賠償する。
- (3)事故処理後、その後の防止策について文書により委託者に報告する。

5 関係者への対応

- (1)使用者を含む委託業務に関係する者（以下「関係者」という。）との折衝に際しては、親切丁寧な態度及び適切な言葉遣いで対応する。
- (2)関係者から苦情又は問い合わせを受けた場合には誠意をもって対応し、その解決に当たるよう努めるものとする。苦情については、発生日当日又は翌営業日までに初動対応を行うものとし、必要に応じて対応状況を記録するとともに、委託者へ報告する。
- (3)即時の対応が困難な事例については、苦情及び要望の内容、対応状況並びに今後の方針等を必要に応じて委託者に報告するとともに、過去の対応実績等を踏まえ、適切な対応策の提案を行う。

6 業務水準

- (1)受託者は、本業務の品質確保のため、適切な人員配置及び業務管理により、円滑かつ確実な業務の履行に努めなければならない。
- (2)委託者は、業務の履行状況について、確認及び報告の求めを行うことができる。
- (3)受託者は、業務の履行に著しい支障が生じていると委託者が認める場合には、原因分析及び改善策を検討し、その結果を委託者へ報告しなければならない。

7 報告書等の提出

受託者は、委託者に次に定める報告書等を提出する。提出方法は、紙媒体のほか電子ファイルによる提出も可能とする。

(1)業務従事者選定（新規・削除）届

業務に従事する者の異動等により変更が生じた場合には、着任及び離任前に提出する。なお、当該届出は、料金システム及び給水台帳システムの利用申請を兼ねるものとする。

(2)研修実施報告書

研修実施後、研修内容等を取りまとめた報告書を提出する。研修は、年1回以上実施するよう努めるものとする。

(3)業務日次報告書

翌営業日の午前中に、前日の給水停止の作業件数等を取りまとめた日次報告書を提出する。

(4)業務月次報告書

月初早々に、前月分の日次報告書を集計した月次報告書を提出する。

(5)委託業務一部完了報告書

前月の業務完了後、月初早々に提出する。

(6)事業者情報の変更届

受託者の名称、所在地、電話番号、代表者及び業務使用印鑑に変更が生じた場合には、速やかに変更届を提出する。

(7)委託業務完了報告書

委託期間満了時に提出する。

(8)その他、委託者が指示するもの

第4章 委託料の支払

1 検査

- (1)受託者は、毎月（月初から月末までをいう。）の本業務が完了した後、委託業務一部完了報告書により、その結果を委託者に報告しなければならない。
- (2)委託者は、前号の報告内容について速やかに履行状況の確認（以下「検査」という。）を行う。
- (3)検査の結果が不合格であった場合、受託者は、委託者の指示に従い速やかに再処理を行い、改めて検査を受けなければならない。

2 委託料の請求

受託者は、前項の検査に合格した後、委託契約書の規定に基づき、1 か月ごとに委託料を請求する。

3 委託料の支払

委託者は、受託者から適正な委託料の請求書を受理したときは、その日から起算して 30 日以内に支払を完了しなければならない。

4 契約解約後の委託料の精算

第3章2項(4)の事由により契約が解約された場合、次の算定式により委託料を減額する。

契約解約後の委託料＝契約解約前の委託料×（令和9年4月から契約解約事由発生月の前月までの月数）÷60

第5章 収納率等

1 収納率向上に向けた取組

受託者は、水道料金の収納率（現年度及び過年度の合計）について、過去3年度の平均値（小数点以下第3位を四捨五入）を当該年度の目標値とする。

受託者は、当該目標値を確保した上で、更なる収納率の向上に努めるものとする。

2 目標収納率未達成時の取扱い

(1) 当該年度の収納率が目標値を下回った場合において、その差が2.00%以内であるときは、受託者に対し、違約金の支払を求めないものとする。

(2) 当該年度の収納率が目標値より2.00%を超えて低い場合は、受託者は、（目標値と実績収納率との差から2.00%を控除した率）に当該年度の調定金額（現年度及び過年度合計）を乗じて得た額を、違約金として委託者に支払う。

ただし、災害、感染症の流行その他社会経済情勢の著しい変動により、収納率の低下がやむを得ないと委託者が認める場合は、委託者は、違約金の全部又は一部を免除することができる。

3 統計調査

(1) 受託者は、毎月、前年度以前の収納率、未納額及び未納件数について比較を行い、その増減を整理する。

(2) 前号の整理の結果、前月又は前年度以前と比較して著しい増減が認められる場合、受託者はその原因を調査し、委託者からの求めに応じて調査結果を報告する。

別紙資料

システム機器等の損傷及び紛失に係る損害の賠償取扱要領

1 対象事由

- (1)委託者から借り受けたシステム及びシステムに係る機器に係る受託者の故意又は過失による損傷又は紛失
- (2)委託者の貸与した施設又は備品に係る受託者の故意又は過失による損傷又は紛失
- (3)受託者の故意又は過失により生じたシステム及び機器（サーバ等含む）の不具合

2 賠償義務を負う者

受託者とする。

3 取扱概要

区分		賠償の形態	賠償金請求の基準
損傷	全損	全損した機器に代わる機器の購入及び納品に要した費用	故意又は過失により損傷した場合
	部分損傷	機能回復に要した費用	
紛失		紛失した機器に代わる機器の購入及び納品に要した費用	委託者が紛失に係る機器の発見が不可能と判断した場合
機能復旧		改修に要する作業、購入等に要する作業、機能回復に伴う作業に要する費用	故意又は過失により損傷、紛失又は不具合が発生した場合

4 紛失した機器等が発見された場合の取扱い

紛失に係る損害の賠償手続終了後に当該紛失機器が発見された場合、その機器は受託者に帰属するものとする。ただし、業務プログラム及び本業務に係るデータを含む機器については、委託者においてプログラム及びデータの消去を行った後に引き渡す。

別紙資料

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で貸与する。なお、駐車場又は駐輪場が不足する場合は受託者の負担で別途確保すること。

名称	場所	備考
執務場所	東広島事務所	配置については別途協議
駐車場	東広島事務所敷地内	自動車 5 台分
駐輪場	東広島事務所敷地内	バイク 8 台分
更衣室	東広島事務所	委託者と受託者の共用
休憩室 ※	東広島事務所	委託者と受託者の共用

※休憩とは、労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）の規定によるものとする。

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で貸与する。

区分	数量	備考
パーソナルコンピューター	23 台	システム利用端末（デスクトップパソコン：14 台、ノートパソコン：9 台）
複合機	1 台	給水台帳システム関連
レーザープリンター	3 台	納付書出力用（貸与パソコンに接続を許可するもの）
連続帳票プリンター	1 台	委託者と受託者の共用
OCR スキャナー	1 台	納付書スキャン用
ハンディターミナル用データ送受信機	2 台	ハンディターミナルデータ転送用
シュレッダー	1 台	委託者と受託者の共用
ドライシーラー	2 台	委託者と受託者の共用（単票、連続帳票用）
釣銭用レジスター	1 台	
停水キャップ	40 個	在庫分のみ。新規に必要な場合は受託者にて調達
残留塩素濃度測定機器	2 台	工事検査用（試薬を含む）

3 経費の負担区分について

(1)委託者が負担するもの

区分	内容
建物維持管理費	東広島事務所の施設に係る維持管理費、建物等賃料
光熱水費	東広島事務所において発生する光熱水費
通信費	東広島事務所電話交換機を経由して使用する電話機の通話に係る通信費用
システム関連	1 システムに係るサーバ負担金 2 システムに係るソフトウェア使用料 3 システム保守料 4 システムに接続するプリンター用トナー等消耗品費 5 検針器ハンディターミナル故障時の修繕費用
郵送料	「水道メーター取替についてのお知らせ」発送に係る費用
収納手数料	1 口座振替手数料 2 コンビニ収納代行手数料等

(2)受託者が負担するもの

区分	内容
人件費	業務責任者、副業務責任者、業務従事者、給水装置工事主任技術者、事務整理員、検針事務員及び給水装置工事検査員に係る人件費全般
被服関係	1 制服（夏用・冬用） 2 作業着 3 作業用合羽 4 防寒用作業着 5 長靴・安全靴 6 帽子等（必要に応じて）
車両	業務に使用する車両の調達に係る経費
車両維持管理費	業務に使用する車両の点検、整備その他維持管理に要する経費（各種税金及び車検費用を含む。）
燃料費	業務に使用する車両に係るガソリン代等

郵送料	1 当初納付書発送に係る費用 2 督促納付書発送に係る費用 3 口座振替予定通知書発送に係る費用 4 口座振替済通知書兼領収書発送に係る費用 5 催告納付書発送に係る費用 6 給水停止予告通知書発送に係る費用 7 還付通知書発送及び口座振込依頼書の返信に係る費用 8 使用開始届（はがき）の返信に係る費用 9 各種届出用紙の発送に係る費用 10 その他社内連絡や使用者等との連絡に係る費用
印刷帳票 ※東広島市役所各支所・東広島市下水道部で必要となる帳票を含む。	1 納入通知書兼領収書 2 督促通知書兼領収書 3 水道下水道等使用開始届（往信、返信の両方） 4 個人情報保護シール 5 「検針のお知らせ」（ロール紙） 6 口座振替依頼書 7 口座振替予定通知書（再振替を含む） 8 口座振替済通知書兼領収書 9 催告納付書 10 発送用封筒、返信用封筒 11 消込用 OCR ヘッダーカード 12 分担金等納入通知書兼領収書 13 検針用差置き書類 14 手書き用領収書 15 「水道メーター取替についてのお知らせ」 16 「水道メーター取替完了のお知らせ」 17 その他印刷に必要な A4 及び A3 用紙（各種届出用紙を含む）
通信費	1 社内連絡用に電話機を設置する場合の通話料 2 受託者が持ち込む端末等に係る通信費用（インターネット・ファクシミリ等）
賃借料	追加で持ち込む複合機等のリース料
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 3 従業員に係る労働災害保険その他必要な保険

	4 業務に使用する車両に係る自動車損害賠償責任保険及び任意保険
駐車場代	東広島事務所の敷地以外に借り受ける駐車場代
電話機	東広島事務所電話交換機を経由して使用する電話機の購入費用又はリース費用
事務用備品等	1 事務用机及び椅子 2 書庫及びキャビネット 3 受託者が管理する現金保管用金庫 4 パーソナルコンピューター（委託者が無償貸与するものを超えて必要となる分。なお、当該機器をネットワークに接続する場合は、セキュリティ対策その他委託者の定める要件に従うこと。） 5 住宅地図 6 その他必要な事務用消耗品類
給水停止関連備品	1 量水器の蓋開閉用検針棒 2 給水停止（メーター撤去）時のプラグ 3 プライヤー等の工具 4 停水キャップ（無償貸与が不足する場合）