

岡山市水道局検針及び料金徴収業務委託仕様書

目 次

○ 基本編

1	委託業務の名称	1
2	履行場所	1
3	委託業務の内容	1
4	事業所	2
5	災害発生時等の参集	3
6	変更の届出	3
7	委託業務の履行上の留意事項等	3
8	機器、帳票類及びデータの取扱い	4
9	事故等発生時の処理	4
10	費用の負担区分	5
11	営業情報システム及び都市情報システム端末機の設置と稼働時間	5
12	作業手順書の作成及び改訂	6
13	業務の履行に際しての新技术の導入等	6
14	成果物の帰属及び業務の引継ぎ	6
15	履行内容確認のための基準等	6
16	随時検査及び立会への協力	6
17	補則	6
	(別紙1) 委託業務事務分担表	7
	(別紙2) 使用物品の負担区分	11
	(別紙3) 委託業務の履行にあたって	14

○ 実施方法編

(1)	検針業務	17
(2)	料金徴収業務	18
ア	審査業務	18
イ	滞納整理業務及び給水停止業務	20
ウ	清算業務	22
エ	開閉栓業務	23
(3)	電話等受付業務	24
(4)	委託業務に附帯する業務	25
	(資料1) 委託業務月間予定表(フロー図)	28
	(資料2) 検針業務の流れ	29
	(資料3) 検針の手順	30
	(資料4) 滞納整理業務の流れ	31
	(資料5) 未納データ交付仕様	32
	(資料6) 概算(予定)業務量	35

1 委託根拠

地方自治法（第243条の2第1項…指定公金事務取扱者）

地方公営企業法（第33条の2…公金の徴収等の委託）

2 水道事業に関する基本事項

水道法（給水義務等）

岡山市水道事業及び岡山市工業用水道事業の設置等に関する条例（給水区域等）

岡山市水道条例，同条例施行規程（供給条件等）

岡山市水道局契約規程（契約手続き等）

岡山市水道局会計規程（会計手続き，収納関係事務等）

3 その他委託業務に関連する規程等

岡山市水道局徴収事務委託規程（検針，料金徴収等の事務委託）

岡山市債権管理条例，同条例施行規則，岡山市水道局債権管理に関する規程

共同住宅等の各戸検針及び各戸徴収に関する規程

共同住宅等の各戸検針及び各戸徴収に関する規程の運用に係る内規

連合使用者の事務取扱要領，使用水量認定要綱

水道料金滞納整理事務取扱要綱，まとめ請求事務取扱要綱

岡山市水道局検針及び料金徴収業務委託仕様書

この仕様書は、岡山市水道局（以下「発注者」という。）の委託する検針及び料金徴収業務（以下「委託業務」という。）について適用する。

受注者は、委託契約書に定めるもののほか、この仕様書に基づき委託業務を履行しなければならない。

○ 基本編

1 委託業務の名称

岡山市水道局検針及び料金徴収業務委託

2 履行場所

岡山市内全域。ただし、直営地区は委託業務の内容が一部異なるものとする。なお、直営地区は、次のとおりとする。

（北区）中仙道、中仙道一丁目、中仙道二丁目、辰巳、西長瀬、田中、平田、問屋町

3 委託業務の内容

委託業務の内容は次のとおりとし、事務の分担は「(別紙1) 委託業務事務分担表」による。ただし、直営地区においては、(2) 料金徴収業務のア及びイを除くものとする。

(1) 検針業務

- ア 水道メーター（以下「メーター」という。）の定例点検及び使用水量の算定
- イ 使用水量が著しく変動している場合の調査及び確認
- ウ 検針業務に附帯する業務

(2) 料金徴収業務

- ア 審査業務
使用水量の調査及び調定水量の決定
- イ 滞納整理業務及び給水停止業務
水道料金及び下水道使用料などの使用料等（以下「料金等」という。）の未納の解消並びに給水停止の執行に関する業務
- ウ 清算業務
水道の使用中止に伴うメーターの点検並びに料金等の算定及び徴収
- エ 開閉栓業務
水道の使用開始に伴う止水栓の開放及び使用中止に伴う止水栓の閉止

(3) 電話等受付業務

電話、WEB等による申込み、届出、申請、依頼及び請求（以下「各種届出」という。）の受付並びに問い合わせ、相談及び苦情（以下「苦情等」という。）への対応

(4) 委託業務に附帯する業務

- ① 窓口業務（事業所での料金等の収納、各種届出の受付及び苦情等への対応）
- ② 営業時間外の電話の取継ぎ等
- ③ 過誤納金の充当及び還付
- ④ 口座振替による納付に関連する業務
- ⑤ 発注者が依頼する文書等の配布
- ⑥ 料金等の徴収を免れている者の調査
- ⑦ 不着郵便物の調査
- ⑧ 新築物件等の方書の調査
- ⑨ その他発注者が指示する業務等

4 事業所

(1) 事業所の設置要件

事業所は、本委託業務を専用に履行する場所とし、委託業務の履行時間中は、業務従事者を常駐させること。また、次の要件を備えていること。

ア 事業所は、岡山市内のイーサネット通信網サービス（通信速度10Mbps、㈱エネコム「V-LAN」）の提供が受けられる地区内に設置すること。

イ 事業所には委託業務の履行に必要な駐車場を備えること。

ウ 事業所における盗難等の事故の発生を警戒し、防止すること。

エ 委託業務の履行に支障のない電話回線数（電話受付業務専用回線（20回線）は除く。）を確保すること。

オ 業務を行う事業所から水道局本局（岡山市北区鹿田町二丁目1-1）までは、局の提供するイーサネット通信網サービスを介し音声データを送受信するため、電話等受付業務の履行場所（以下「電話受付センター」という。）は、事業所内に設置すること。

(2) 営業日及び営業時間

委託業務の営業日及び営業時間は、営業時間外の電話の取継ぎ等を除き、次のとおりとする。ただし、業務繁忙期については、発注者と別途協議する。

ア 営業日

岡山市の休日を定める条例（平成元年9月25日市条例第44号）に定める市の休日を除く日（以下「平日」という。）

イ 営業時間

午前8時30分から午後5時15分まで

なお、営業時間外の電話の取継ぎ等については、上記営業日及び営業時間以外の時間全てを業務履行時間とする。

5 災害発生時等の参集

災害等により，市内の広範囲に断水，濁水，水压低下など水道の供給に支障が生じたとき又はそのおそれのあるときは，発注者は，受注者に電話受付センターの臨時営業を指示し，受注者は必要な人員を招集しなければならない。

(1) 参集基準

ア 地震発生時の参集

岡山市で震度 4 以上のとき。

イ 風水害等の発生による参集

岡山市で大雨（土砂災害，浸水害），洪水，暴風警報が同時に発令されたとき。

ウ 寒波の警戒態勢による参集

岡山市で翌日の最低気温の予報がマイナス 4℃以下のとき。

エ その他災害発生時等の参集

発注者が必要と判断したとき。

(2) その他

ア 事業所において電話等受付業務が実施できなくなった場合は，発注者の指示する場所で電話受付等を実施すること。

イ 参集に要した特別の費用の負担については，業務に従事した人数，時間等を考慮の上，発注者と受注者双方が協議し決定する。

6 変更の届出

受注者は，次に掲げる事項に変更が生じた場合は，速やかに届け出なければならない。なお，ア及びイについては変更の 6 か月前までに届け出ること。

ア 受注者の名称

イ 事業所の所在地、電話番号及び F A X 番号

ウ 業務責任者及び主任従事者

エ 領収日付印

7 委託業務の履行上の留意事項等

受注者は，委託業務を履行する上で，次の項目について留意すること。

(1) 法令等の遵守

岡山市水道条例（平成 9 年市条例第 7 2 号）及び関係規程並びに水道法（昭和 3 2 年法律第 1 7 7 号）その他関係する法令等を遵守すること。

(2) 金品等の收受の禁止

いかなる理由があっても，委託業務の履行に関連し，使用者等から料金等以外の金品その他の物を收受してはならない。

(3) 他の営業行為の禁止

委託業務従事中は，他の営業行為に類する行為を行ってはならない。

(4) 委託業務履行時の言動

ア 委託業務の履行にあたり，態度及び言葉づかいに十分注意し，使用者等の誤解を

招く言動をしてはならない。

イ 使用者等の土地又は建物等への立ち入りに際し、その目的を告げるとともに、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。

(5) 制服の着用

委託業務の履行中は、制服を着用しなければならない（ただし、営業時間外の電話の取継ぎ等での従事を除く）。

(6) 身分証明書の交付と携行

ア 受注者は、業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）に身分証明書を交付すること。

イ 発注者は、岡山市水道局徴収事務委託規程（平成24年市水道局管理規程第3号）第8条の規定に基づき、該当の業務従事者に対し、「徴収業務従事者証」を交付する。

ウ 業務従事者は、委託業務の履行中、身分証明書及び徴収業務従事者証を携行し、使用者等からこれらの提示を求められたときは、速やかに提示しなければならない。

8 機器、帳票類及びデータの取扱い

ア 受注者は、発注者から貸与又は交付を受けた機器、帳票類及びデータ（以下「貸与品等」という。）は、破損又は紛失することのないよう、細心の注意を払い、取り扱わなければならない。なお、貸与品等は、発注者が認める用途以外に使用してはならない。

イ 受注者は、委託業務に関する帳票類について、岡山市水道局文書分類基準表（平成15年市水道局訓令第31号）に準じて分類し、また、保存年限を経過した書類その他保存を要しない書類は、細断又は焼却等により、厳重に廃棄しなければならない。

ウ 受注者は、発注者の許可を得た上で、発注者の提供するデータを、受注者が所有する電子計算機等により運用することができる。また、受注者は発注者の求めに応じ、運用した保有データを速やかに提供しなければならない。

エ 発注者が提供するデータを、受注者が開発した電子計算機等で使用したことにより発生した損害は、受注者が負担しなければならない。ただし、その損害額等は発注者と受注者が協議し決定する。

9 事故等発生時の処理

次に掲げる事項が発生した場合、受注者は直ちに発注者に報告し、適切な処理を講じ、原因、今後の対策等を記載した報告書を作成し、発注者に提出しなければならない。

ア 保有個人情報の漏えい及び毀棄

イ 料金等の収納金又は領収書の亡失及び盗難

ウ 委託業務に関するデータの滅失及び毀損

エ 貸与品等の破損、紛失又は盗難

オ その他発注者が必要と判断した事案

10 費用の負担区分

発注者及び受注者が負担するものは次のとおりとする。なお、詳細等は「(別紙2) 使用物品の負担区分」による。

(1) 発注者が負担するもの

受注者は、次のア、ウ、オについて、発注者に借用書を提出すること。

- ア 営業情報システム及び都市情報システムの端末機及び周辺機器
- イ 営業情報システム及び都市情報システムの専用回線通信費用
- ウ 検針用、料金用ハンディターミナル及び周辺機器
- エ 発注者が貸与した機器等の保守費用
- オ その他発注者が必要と認めるもの

(2) 受注者が負担するもの

- ア 事業所の賃借料、光熱費、通信費等の諸費用
- イ 業務用車両等の交通用具
- ウ 交通用具の燃料費、修繕費等の維持費
- エ 業務用制服
- オ 電話交換機、電話機その他電話等受付業務に必要な設備及び周辺機器
- カ 発注者から貸与された機器等の修理費用 (※)
- キ その他事務の分担等に基づき必要となる備品、消耗品、郵送代等の諸経費
(※) 受注者の責めに帰さない故障事由の場合は発注者と協議を行う。

(3) 機器類の設置等に係る留意事項

- ア 電話等受付業務は、発注者が指定する電話番号をもって業務を行うこととし、業務に係る機器、周辺機器、配線等（外線ユニット、バス配線ユニット、その他必要な配線や器具類等）の設置及び設定は、発注者が指定する者が行い、これに係る費用（購入費、維持費を含む。）は受注者が負担する。また、それら機器の仕様は、発注者が所有する機器と同等か、それ以上の機能を有するものとする。
- イ 受注者が既に所有する機器で仕様に足るものは、代用することができるが、その際の設定費用等は受注者の負担とする。

11 営業情報システム及び都市情報システム端末機の設置と稼働時間

- (1) 発注者が貸与する営業情報システム及び都市情報システムの端末機台数（予定）を次に示す。ただし、台数の増減が必要な場合、発注者と協議し決定する。

- ア 営業情報システム端末機 35台
- イ 営業情報システムプリンター 20台
- ウ 都市情報システム端末機 29台

- (2) 営業情報システムの稼働時間は平日の午前8時から午後6時までとし、都市情報システムの稼働時間は、これらの保守等により必要とする時間外とする。

- (3) 営業情報・都市情報システムの稼働時間は、業務繁忙期等に限り、発注者と受注者

が協議し変更することができる。

1 2 作業手順書の作成及び改訂

受注者は、仕様書等に基づく業務の履行に際し、実務上必要となる業務処理の手順、FAQ等を記載した作業手順書を作成し、発注者に提出すること。なお、年に一度程度作業内容を確認し、必要に応じて改訂すること。

1 3 業務の履行に際しての新技术の導入等

発注者及び受注者は、双方にとって業務の効率化及び経費の節減に寄与する有効な新技术等について、積極的に提案を行うこと。なお、提案を採用することにより業務の内容に変更が生じる場合、発注者と受注者が協議し、適宜仕様書等の変更を行うこととする。

1 4 成果物の帰属及び業務の引継ぎ

ア 受注者は、委託業務において作成した当該業務に関連する全ての資料、成果物に関する一切の権利（著作権法（昭和45年法律第48号）第21条から第28条までに定める全ての権利を含む。）を、発注者に無償で譲渡する。また、成果物に関する著作者人格権を有する場合においても、発注者及び発注者が指定するものに対して、受注者はこれを行行使しないものとする。

イ 受注者は、委託契約書第43条に定める業務の引継ぎに際し、発注者からの指示により、引き続き円滑な業務遂行ができるよう、履行場所等において発注者又は発注者が指定する者に業務の引継ぎを行わなければならない。

1 5 履行内容確認のための基準等

発注者は、委託契約書第23条に定める業務の履行検査に際し、受注者が「(別紙3) 委託業務の履行にあたって」に定める基準等を遵守できているか確認する。

1 6 随時検査及び立会への協力

発注者は、委託業務の適正な履行のため、随時検査及び立会を行うことができる。

受注者は、発注者からこれらの要請があった場合、これに協力しなければならない。

1 7 補則

この仕様書に定めのない事項は、発注者と受注者双方が協議し定める。

（別紙１）委託業務事務分担表

（検針業務）

項目	分担区分	
	発注者	受注者
① 検針データの作成	○	
② 検針データの抽出, 持出		○
③ 検針(異常水量の調査を含む)		○
④ 検針済データの取込		○
⑤ 検針順路等の入力		○
⑥ 業種調査		○
⑦ 給水装置等に関する発見, 報告		○

（審査業務）

項目	分担区分	
	発注者	受注者
① 水量異常・認定リストの出力		○
② 異常水量の調査等		○
③ 無届使用・無届転居等の調査		○
④ 使用水量の認定(減量認定を除く)		○
⑤ 減量認定の手続		○
⑥ 調定(1次・2次)	○	

(滞納整理業務及び給水停止業務)

項目	分担区分	
	発注者	受注者
① 未納データの作成	○	
② 督促		○
③ 未納管理		○
④ 分割納付の手続	○	○
⑤ 履行延期の特約の手続	○	○
⑥ 給水停止通知書の作成	○	○
⑦ 給水停止対象者の決定	○	
⑧ 給水停止通知書の送付		○
⑨ 給水停止執行書の作成	○	
⑩ 給水停止の執行		○
⑪ 給水停止後の対応		○
⑫ 給水停止の解除		○
⑬ 債権管理(未納理由の入力)		○
⑭ 徴収停止・法的措置	○	

(清算業務)

項目	分担区分	
	発注者	受注者
① 訪問予定一覧表の作成		○
② 清算データの抽出		○
③ 清算		○
④ 清算料金の調定		○

(開閉栓業務)

項目	分担区分	
	発注者	受注者
① 作業伝票等の管理		○
② 開栓作業		○
③ 閉栓作業		○

(電話等受付業務)

項目	分担区分	
	発注者	受注者
① 使用開始及び使用中止の受付		○
② メーター取付けの発注		○
③ メーター取外しの発注		○
④ 使用者名義等の変更受付		○
⑤ 問合せ, 苦情の受付		○
⑥ 漏水事故の受付等		○
⑦ 火災連絡への対応(消防ホットライン)		○
⑧ WEB等による受付及び入力		○

(委託業務に附帯する業務)

項目	分担区分	
	発注者	受注者
① 窓口業務		○
② 営業時間外の電話の取継ぎ等		○
③ 過誤納金の充当及び還付	○	○
④ 口座振替による納付に関連する業務		○
⑤ 発注者が依頼する文書等の配布		○
⑥ 料金等の徴収を免れている者の調査		○
⑦ 不着郵便物の調査		○
⑧ 新築物件等の方書の調査		○
⑨ 各種受付対応及び資料の作成		○
⑩ 納入通知書、口座振替依頼書等の発送		○
⑪ 日報及び月報の作成		○
⑫ 定例会議の出席	○	○

(別紙2) 使用物品の負担区分

使用物品名	負担区分		備考
	発注者	受注者	
業務共通（準備品）			
身分証明書		○	
業務用かばん		○	
業務共通（機器類）			
通信機器(固定電話、携帯電話、FAX等)		○	
シュレッダー		○	
業務共通（帳票類）			
口座振替申込書	○		印刷物
返信用封筒(口座振替申込書用)	○		印刷物
検針・審査業務（準備品）			
検針棒		○	
スコップ		○	
しゃく		○	
検針・審査業務（機器類）			
試験用メーター	○		
検針・審査業務（営業情報システム端末出力帳票）			
検針データ作成集計表		※	コピー用紙(A4)
水量異常認定リスト		※	コピー用紙(A4)
再検針票		○	コピー用紙(A4)
検針順路調査表		※	(CSVファイル・出力可)
検針順路結果リスト		○	コピー用紙(A4)
検針業務・審査業務（Excel作成帳票）			
漏水調査／メーター修繕依頼伝票		○	
検針業務・審査業務（その他帳票類）			
HT用お知らせ票(検針票)	○		専用用紙
開栓該当者一覧表		※	コピー用紙(A4)
異常水量等のお知らせ		○	※受注者で様式を作成すること。
検針者別検針結果集計表	※	※	(エクセルファイル)
未検針・未調定リスト	○		コピー用紙(A4)
使用水量のお知らせ(再発行用)		○	コピー用紙(A4)
料金徴収業務（準備品）			
領収日付印		○	
徴収業務従事者証	○		
透明ポケット		○	
閉栓キャップ及び開栓キー		○	

使用物品名	負担区分		備考
	発注者	受注者	
料金徴収業務（営業情報システム端末出力帳票）			
払込内訳明細書		○	コピー用紙(A4)
公金払込書	○		印刷物(納入通知書兼用)
滞納データ取込リスト		○	コピー用紙(A4)
給水停止通知書		○	コピー用紙(A4)
給水停止通知一覧表		○	コピー用紙(A4)
給水停止執行書		○	コピー用紙(A4)
給水停止執行一覧表		○	コピー用紙(A4)
徴収停止予定者一覧表	○		コピー用紙(A4)
清算伝票		○	コピー用紙(A4)
水道の使用についてお願い		○	コピー用紙(A5)
再開受付伝票		○	コピー用紙(A4)
納入通知書(営業情報システム出力用)	○		印刷物
水道料金等明細表		○	コピー用紙(A4)
誓約書		○	コピー用紙(A4)
滞納整理日報		○	コピー用紙(A4)
滞納整理月報		○	コピー用紙(A4)
訪問予定一覧(開栓・清算共通様式)		○	コピー用紙(A4)
清算データ作成明細書		○	コピー用紙(A4)
清算データ作成明細書(日別清算予定件数)		○	コピー用紙(A4)
清算データ取込リスト		○	コピー用紙(A4)
メーター試験表		○	コピー用紙(A4)
料金徴収業務（Excel作成帳票）			
収納報告書(日報)		○	様式第6号
調定日報		○	様式第7号
料金徴収業務（印刷物）			
領収書原符(3片)	○		
納入原簿兼領収書(金融機関払込用)	○		
窓開き封筒(納入通知書発送用)		○	
料金徴収業務（その他）			
督促用文書		○	※受注者で様式を作成すること。
領収書・納入通知書(HT)		○	専用用紙
開閉栓受付台帳用紙		○	コピー用紙(A5)
口座振替継続依頼書		○	コピー用紙(A5)
修繕受付連絡表		○	コピー用紙(A4)
FAX受付用紙		○	コピー用紙(A4)

使用物品名	負担区分		備考
	発注者	受注者	
電話等受付業務（設備等）			
電話交換機		○	20回線以上に対応するもの
電話等受付業務専用電話機		○	9台以上
VoIP専用機器		○	
録音設備		○	・電話交換機を経由する全通話の録音が可能であること ・過去1年分以上、録音データを保存し管理すること
蓄電設備(無停電電源装置等)		○	・時間あたり24ボルト及び48.0アンペアの出力を確保すること ・停電等に際し、3時間以上電話等受付業務の運営が可能であること
電話自動音声応答機能(IVR)		○	・3グループ以上の設定が可能であり、設定グループへ自動転送を行う機能を備えること
運営管理機能		○	・項目別、時間帯別の電話受付件数が適切に把握できること ・設定時間内応答件数が適切に把握できること

※印はデータ出力。印刷可。

（別紙３）委託業務の履行にあたって

以下の記載事項は、委託契約書第２３条に基づき、本業務の履行が本仕様書に沿って実施されているか否か確認する上での指針である。

１ 業務の履行確認に関し基準を設ける項目

（１）検針業務の正確性に係る項目

検針業務における正確性を求めるため、誤検針発生率を基準として設ける。
過去の業務委託実績を基に、誤検針発生率の基準値は０．０４ポイントとする。

ア 算定

基準値と毎月の次の計算式で算出される誤検針発生率を比較する。

● 計算式	
誤検針発生率(ポイント)＝	$\frac{\text{誤検針件数}}{\text{検針総件数}} \times 1,000$

- ※ 誤検針件数：メーター指針値の読み違いや検針票の交付誤り等、検針に関する一切の誤りに係る件数
- ※ 検針総件数：当該年度に検針した総件数（不在等で検針不能により水量認定した件数を除く）。
- ※ 小数点第3位以下切り捨て

イ 基準値を上回った場合の対応

毎月の誤検針発生率が基準値を上回った場合、受注者は業務の改善に向けた計画書を監督員へ提出し、改善に向けた協議を行う。

（２）未納水道料金回収の妥当性に係る項目

未納となった水道料金が適切に回収できているか確認するため、収納率を基準として設ける。債権管理のサイクルを勘案し、調定翌年度の債権（令和９年度の履行確認は、令和８年度に調定した債権）を対象に収納率を確認する。

過去の業務委託実績を基に、収納率の基準値は９９．９２％とする。

ア 算定

基準値と2月末日において、次の計算式で算出される収納率を比較する。

● 計算式

$$\text{収納率(\%)} = \frac{\text{調定累計金額} - \text{減額累計金額} - \text{不納欠損累計金額} - \text{未納累計金額}}{\text{調定累計金額} - \text{減額累計金額} - \text{不納欠損累計金額}} \times 100$$

※ 小数点第3位以下切り捨て

イ 基準値を下回った場合の対応

収納率が基準値を下回った場合、受注者は業務の改善に向けた計画書を監督員へ提出し、改善に向けた協議を行う。

(3) 電話受付業務の妥当性に係る項目

電話受付業務の適正な執行のため、次のとおり基準値を設ける。

過去の業務委託実績を基に、時間内応答率の基準値は90%とする。

ア 算定 基準値と毎月の次の計算式で算出される応答率を比較する。

● 計算式

$$\text{時間内応答率(\%)} = \frac{\text{設定時間内応答件数}}{\text{電話受付件数}} \times 100$$

※ 設定時間内応答件数：発注者の指定する電話番号に着信があつて10秒以内に応答した件数

※ 電話受付件数：発注者の指定する電話番号で受け付けた件数

※ 小数点第1位以下切り捨て

イ 基準値を下回った場合の対応

毎月の時間内応答率が基準値を下回った場合、受注者は業務の改善に向けた計画書を監督員へ提出し、改善に向けた協議を行う。

2 基準値を設定せず業務の履行確認を行う事項

(1) 業務全般に係る事項

- 本仕様書に定めた業務及び別途監督員の指示のあった業務について、受託者の責務として適切に完結できていること

(2) 検針業務に関する事項

- 定例日にメーターの点検を行うこと
- 実施方法編「(資料3) 検針の手順」に沿って検針を行うこと

(3) 審査業務に関する事項

- 異常水量の調査及び再検針を適切に行うこと
- 使用水量認定要綱に沿った認定水量の算定を行うこと
- 無届使用・無届転居等の調査を適切に行うこと

(4) 滞納整理業務及び給水停止業務に関する事項

- 未納料金等に対する督促を適切に行うこと
- 未納料金等の解消に係る交渉の適切な実施とその経過を確実に記録すること
- 給水停止に係る一連の業務を本仕様書、監督員の指示に沿って適切に行うこと

(5) 清算業務、開閉栓業務に関する事項

- 使用開始日、使用中止日に則してメーター点検等の作業を行うこと
- 寒波対策として実施する止水栓閉栓を着実に行うこと

(6) 電話等受付業務に関する事項

- 利用者等からの各種受付対応に対し、必要な情報を確認し適切に処理すること

○ 実施方法編

受注者は、委託契約書第2条に定める工程表に沿って業務の履行にあたることとし、工程表の作成にあたっては、「(資料1) 委託業務月間予定表(フロー図)」を参照することとする。

(1) 検針業務

業務の概要及び留意事項

受注者は、使用者ごとに定められた点検日(以下「定例日」という。)に検針用ハンディターミナル(以下「検針用HT」という。)を使用して、メーターの点検及び使用水量の算定(以下「検針」という。)を行う。

市内を甲と乙の2区域に分割し、甲区域は偶数月に、乙区域は奇数月に検針を行う。

主に検針を行う業務従事者(以下「検針員」という。)は、天候その他やむを得ない場合を除き、定例日に検針しなければならない、定例日より前に検針することは認めない。

なお、業務の履行にあたっては、「(資料2) 検針業務の流れ」を参照すること。

業務の実施方法

項目	内容
① 検針データの作成	・発注者は、定例日ごとに3回に分けて検針データを作成する。 (1回目 1日～5日／2回目 6日～10日／3回目 11日～15日)
② 検針データの抽出、持出	・受注者は、検針データを発注者が指定する日に営業情報システムから受信し、検針員ごとに検針データを抽出する。 ・受注者は、検針データの作成に併せて出力される各種帳票を確認し、検針員が検針用HTで検針データを持ち出せるよう準備する。
③ 検針(異常水量の調査を含む)	・検針員は、メーターの指示数(1m ³ 未満切捨て)を正確に読み取るとともに、検針用HTにその指示数を入力し、出力される「ご使用水量・料金のお知らせ」(以下「検針票」という。)を使用者に交付する。手順は「(資料3) 検針の手順」のとおりとする。
④ 検針済データの取込	・受注者は、検針済データを営業情報システムに取り込む。 ・直営地区の検針済データについては、営業情報システムに取込み後、端末から出力される「水量異常・認定リスト」を提出し、調査内容を発注者に報告する。
⑤ 検針順路等の入力	・受注者は、検針順路等の検針業務に関する事項に変更が生じたときは、営業情報システムに変更内容を入力する。
⑥ 業種調査	・受注者は、検針とともに給水場所の業種を調査し、営業情報システムにその業種を入力する。

項目	内容
⑦ 給水装置等に関する発見, 報告	<p>・検針時に給水装置等に関する以下の発見をしたときは, 次のとおり対応する。</p> <p>(1) 給水装置の破損 修繕工事の費用は所有者又は使用者等の負担となることを説明した上で, 岡山市水道事業管理者が指定した給水装置工事事業者(以下「指定給水装置工事事業者」という。)に修理を依頼するよう促す。 ただし, 明らかにメーターボックス内で漏水していることが認められる場合は, 使用者等に状況を説明又は通知し, 速やかに発注者に報告する。</p> <p>(2) メーター異常・き損・亡失 調査し, その結果を速やかに発注者に報告する。</p> <p>(3) 道路漏水 速やかに発注者に報告する。</p>

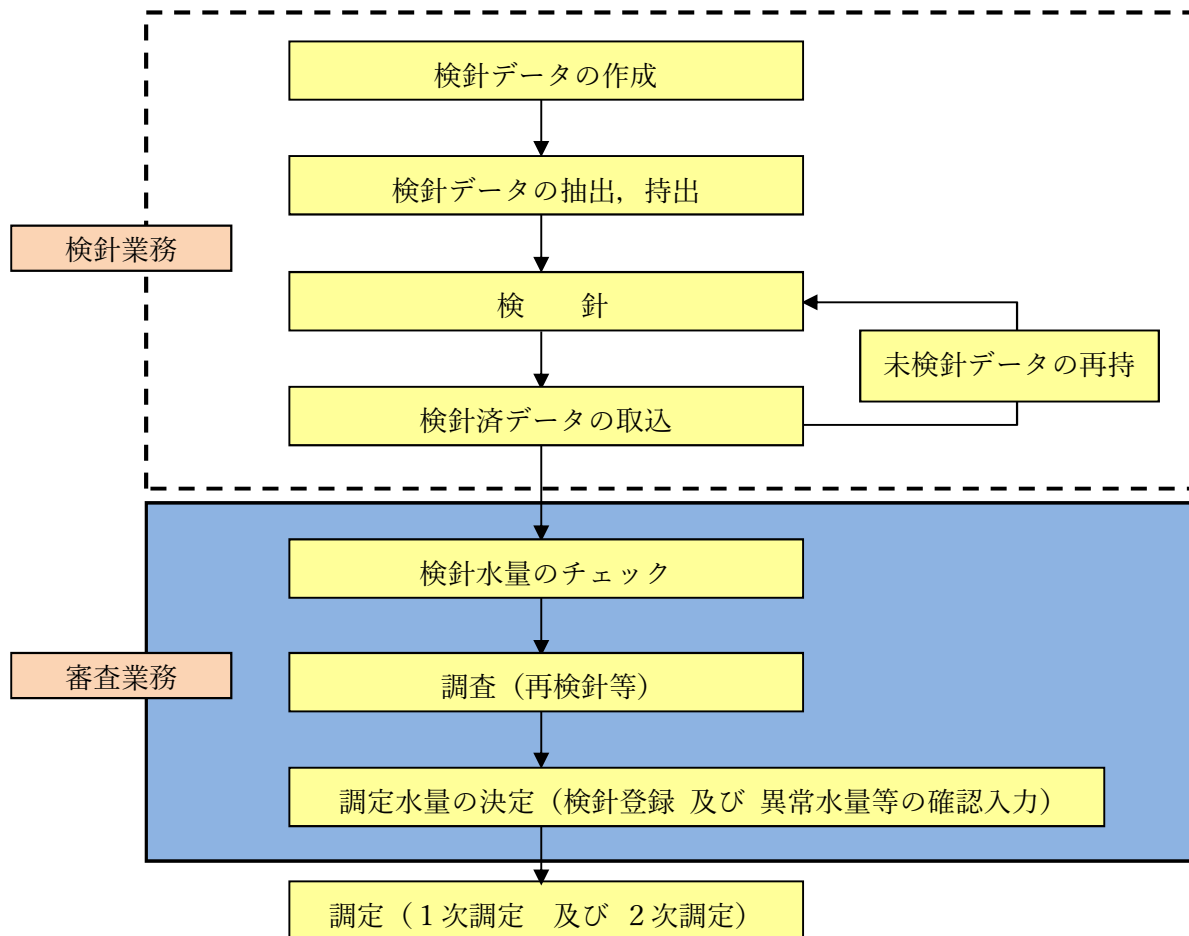
(2) 料金徴収業務

ア 審査業務

業務の概要及び留意事項

受注者は, 検針済データを営業情報システムに取込み後, 「水量異常・認定リスト」を確認し, 精査した上で調定水量を決定する。

作業フロー図



業務の実施方法

項目	内容
① 水量異常・認定リストの出力	<ul style="list-style-type: none"> 受注者は、検針用HTのデータを取り込み、水量異常・認定リストを出力する。
② 異常水量の調査等	<ul style="list-style-type: none"> 受注者は、水量異常・認定リストに出力されたものを精査し、調査が不要なものは検針状況確認登録を行う。 漏水の疑いがあるものなど、再調査が必要と認められたものは、営業情報システムから再検針票を出力し、再検針等を行う。 受注者は、再調査の結果を営業情報システムの使用者メモ、調査メモ、給水 S メモ等に入力し適切に管理すること。
③ 無届使用・無届転居等の調査	<ul style="list-style-type: none"> 休止中のもので、前回検針時よりメーターの指示数が進行していることが確認された場合は、使用状況（入居等）の調査を行う。 使用中のもので、使用水量が著しく減少したなど、使用者が転居したこと等を窺わせる状況にあった場合は、使用状況（転居等）の調査を行う。

項目	内容
④ 使用水量の認定 (減量認定を除く)	<ul style="list-style-type: none"> ・受注者は、メーターの破損又は異常によって使用水量が明確でないとき、若しくは不在、障害その他の理由により検針ができなかったときは、使用水量認定要綱(令和6年市水道局訓令第18号。以下「認定要綱」という。)により認定水量を算定し、営業情報システムに入力する。 ・受注者は、定例日から5日を超えて検針したときは、認定要綱により定例日での使用水量を算定し、営業情報システムに入力する。 ・受注者は、上記により認定した水量更正票を発注者に提出する。
⑤ 減量認定の手続	<ul style="list-style-type: none"> ・受注者は、給水装置の破損等による漏水により使用水量を減量する必要があるときは、認定要綱により減量認定案を作成し、発注者に提出する。 ・受注者は、検針票に記載した料金が変更されたときは、使用者等にお知らせする。
⑥ 調定(1次・2次)	<p>・発注者は、受注者の決定した調定水量をもとに調定処理を行う。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p><1次調定></p> <p>使用水量に異常がないもの又は異常があっても調定日までに水量を確定できたものを対象に、毎月16日以降の3営業日目の日に調定を行うもの。</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p><2次調定></p> <p>使用水量に異常があり、調査に日数を要するものを対象に、毎月月末の5営業日前の日に調定を行うもの。</p> </div>

イ 滞納整理業務及び給水停止業務

業務の概要及び留意事項

受注者は、督促状の指定期限後の未納料金等について、適切に督促を行うことでその解消をするとともに、自主納付を促し、健全な収納サイクルの確立に努める。

なお、業務の履行にあたっては、「(資料4)滞納整理業務の流れ」を参照すること。

業務の実施方法

項目	内容
① 未納データの作成	・発注者は、督促状の指定期限後の未納料金等について、「(資料5)未納データ交付仕様」に基づき未納データを作成し、受注者に交付する。
② 督促	・受注者は、営業情報システム端末により交付された最新の未納データをもって、使用者等に対し、電話、訪問、文書等により督促を行う。

項目	内容
③ 未納管理	<ul style="list-style-type: none"> ・受注者は、使用者等との交渉経過等を営業情報システムに記録し、適切に未納管理を行う。
④ 分割納付の手続	<ul style="list-style-type: none"> ・受注者は、使用者等が料金等を一括して支払うことが困難で、かつ相当の理由がある認められる場合には、分割納付(以下「分納」という)の手続のため、営業情報システムで出力される誓約書を発注者に提出する。 ・発注者は、受注者の判断が適切であると認められる場合には、誓約書の内容を承認する。
⑤ 履行延期の特約の手続	<ul style="list-style-type: none"> ・受注者は、使用者等から岡山市債権管理条例第11条の規定に基づく履行延期の特約の申出があった場合には、法令等に基づく妥当性等、必要な確認を行う。 ・発注者は、受注者の確認のもと提出された申請書について適否を決定する。
⑥ 給水停止通知書の作成	<ul style="list-style-type: none"> ・発注者は、給水停止通知書(以下「通知書」という。)及び給水停止通知書発送者一覧表(以下「通知一覧」という。)のデータを受注者に交付する。 ・分納の不履行者、履行延期の特約の不履行者等、通知一覧に掲載されない給水停止対象者については、営業情報システムの【未収帳票発行】画面で受注者が通知書を作成する。 ・受注者は、給水停止対象者を加除修正した通知一覧を通知書の発送前日までに発注者に提出する。
⑦ 給水停止対象者の決定	<ul style="list-style-type: none"> ・発注者は、受注者から提出を受けた通知一覧を確認した上で、給水停止対象者を決定する。
⑧ 給水停止通知書の送付	<ul style="list-style-type: none"> ・受注者は、通知書を印刷し、給水停止対象者に対し送付する。
⑨ 給水停止執行書の作成	<ul style="list-style-type: none"> ・発注者は、通知書の納付期限までに料金等の納付のない使用者を対象に、給水停止執行書(以下「執行書」という。)及び給水停止執行一覧表のデータを受注者に交付する。
⑩ 給水停止の執行	<ul style="list-style-type: none"> ・給水停止は、原則、止水栓を閉め、閉栓キャップを取り付ける方法により行う。 ・受注者は、執行書を印刷し、給水停止を行った使用者に対し執行書をもって通知する。 ・受注者は、給水停止執行後、現地の状況、指示数等を確認、記録するとともに、その執行状況を速やかに発注者に報告する。

項目	内容
⑪ 給水停止後の対応	<ul style="list-style-type: none">・受注者は、給水停止を執行した使用者からの交渉、納付、給水停止の解除等について対応する。なお、給水停止執行日から7日後の午前8時30分までは、営業時間にかかわらず適宜対応する。・給水停止執行後、上記期間を経過したにもかかわらず使用者からの連絡がない場合、受注者は、発注者の指示により閉栓キャップを外し、使用者に未納分全ての納入通知書を送付する。・受注者は、給水停止後にメーターを取り外したのについて、盗水防止のため、取外し後1週間及び1か月を経過した際に、メーターボックス内など現地の状況を確認する。
⑫ 給水停止の解除	<div><div>事項</div><ul style="list-style-type: none">・全ての未納料金の納付があったとき・分納又は履行延期の特約を承認したとき・その他発注者が解除を指示したとき</div>
⑬ 債権管理(未納理由の入力)	<ul style="list-style-type: none">・受注者は、未納料金等の消滅時効期間を常に意識し、早期回収に努める。・受注者は、未納料金等の理由を常に把握するとともに、その理由を未納理由の入力規則に基づき営業情報システムに適宜入力する。
⑭ 徴収停止・法的措置	<ul style="list-style-type: none">・発注者は、督促状発送から10か月を経過した未納水道料金について、未納債権一覧表をもとに未納理由を確認し、徴収停止又は法的措置を決定する。

ウ 清算業務

業務の概要及び留意事項

受注者は、使用者等からの水道の使用中止の届出に基づき、清算業務を行う。

業務の実施方法

項目	内容
① 訪問予定一覧表の作成	<ul style="list-style-type: none"> ・受注者は、訪問予定日により訪問予定一覧表を作成する。
② 清算データの抽出	<ul style="list-style-type: none"> ・受注者は、清算受付票の出力又は料金用ハンディターミナル(以下「料金用HT」という。)で清算データを抽出し、「水道の使用についてお願い」を出力する。

項目	内容
③ 清算	<ul style="list-style-type: none"> ・受注者は、原則、訪問予定日に現地を訪問する。 メーター番号、水道番号を確認した上で、メーターの指示数を正確に読み取り、指示数を清算受付票に記入又は料金用HTに入力する。 ・受注者は、清算時に発注者の指示する投函物を透明袋等に入れ、ポスト等に投函する。
④ 清算料金の調定	<ul style="list-style-type: none"> ・清算料金の調定は、営業情報システムにより行う。清算料金の調定をして使用中止の入力を行う又は料金用HTから清算データを取り込んで調定する。 ・受注者は、調定した清算料金の件数、金額をまとめた調定日報を作成し、発注者に提出する。

エ 開閉栓業務

業務の概要及び留意事項

受注者は、使用者等からの申込みに基づき、水道の使用開始によるメーターの点検及び止水栓の開放作業（以下「開栓作業」という）を行う。また、漏水防止対策に伴う止水栓の閉止作業（以下「閉栓作業」という）を行う。

業務の実施方法

項目	内容
① 作業伝票等の管理	<ul style="list-style-type: none"> ・受注者は、訪問予定日により訪問予定一覧表を作成する。 ・受注者は、再開受付伝票を出力し、訪問予定日ごとに管理する。
② 開栓作業	<ul style="list-style-type: none"> ・受注者は、使用開始日の前日までに現地を訪問し、開栓作業を行う。メーター指示数を正確に読み取り、再開受付伝票に記入する。 また、指示事項があればそれに従い現地で対応する。 ・受注者は、営業情報システムに指示数等を入力し、再開処理を行う。
③ 閉栓作業	<ul style="list-style-type: none"> ・受注者は、10月から2月までの期間については、清算時に閉栓作業を行う。 ただし、各戸検針及び各戸徴収制度を適用する共同建物など発注者が指定するものについては、その指示に従うこと。 ・使用休止中であって、寒波対策として閉栓作業を行う必要があるものについては、発注者が作成した対象リストにより、10月から12月までの間に、対象の閉栓作業を行う。 ・受注者は、上記事由により閉栓作業を行ったときは、営業情報システムに結果を入力する。

(3) 電話等受付業務

業務の概要及び留意事項

受注者は、水道の使用開始及び使用中止の受付をはじめ、検針、料金、漏水等の緊急修繕など、使用者等からの水道事業に関する各種問合せへの対応を行う。

なお、業務の履行にあたっては、別途提供する電話受付マニュアルに沿った対応を行うこと。

業務の実施方法

項目	内容							
① 使用開始及び使用中止の受付	・受注者は、水道の使用開始又は使用中止を受け付けたときは、必要事項を聞き取り、給水場所を正確に特定し、営業情報システムの入力等の事務処理を行う。							
② メーター取付けの発注	・受注者は、使用開始を受け付けたときに、メーターの取付けが必要な場合は、発注者が指示する方法によりメーターの取付けを発注する。							
③ メーター取外しの発注	<div>・受注者は、使用中止を受け付けたときに、使用者等からメーターの取外しの依頼があった場合又は次の事項に該当する場合は、発注者が指示する方法によりメーターの取外しを発注する。</div> <table><tr><th>事項</th></tr><tr><td>・口径40mm以上のメーターで、次の使用者が確定していない場合</td></tr><tr><td>・メーターが施錠範囲内にあり、次の使用者が確定していない場合</td></tr><tr><td>・メーターが施錠範囲内にあり、次回検針が困難と判断される場合</td></tr><tr><td>・立会人との協議において、取り外すことが望ましいと判断される場合</td></tr><tr><td>・解体工事等で、メーターの亡失が懸念される場合</td></tr><tr><td>・その他発注者が取外しを指示する場合</td></tr></table>	事項	・口径40mm以上のメーターで、次の使用者が確定していない場合	・メーターが施錠範囲内にあり、次の使用者が確定していない場合	・メーターが施錠範囲内にあり、次回検針が困難と判断される場合	・立会人との協議において、取り外すことが望ましいと判断される場合	・解体工事等で、メーターの亡失が懸念される場合	・その他発注者が取外しを指示する場合
事項								
・口径40mm以上のメーターで、次の使用者が確定していない場合								
・メーターが施錠範囲内にあり、次の使用者が確定していない場合								
・メーターが施錠範囲内にあり、次回検針が困難と判断される場合								
・立会人との協議において、取り外すことが望ましいと判断される場合								
・解体工事等で、メーターの亡失が懸念される場合								
・その他発注者が取外しを指示する場合								
④ 使用者名義等の変更受付	・受注者は、清算を伴わない使用者名義の変更、給水場所の番地、請求先、支払方法、連絡先等の変更を受け付けた場合は、届出を行う者が正当な権利者等であることを確認した上で、営業情報システムに変更内容を入力する。							
⑤ 問合せ、苦情の受付	<div>・水道に関する要望、苦情(定型的なもの、発注者が予め対応を指示するもの及び委託業務の履行に関するものを除く。)については、発注者へ対応を引き継ぐ。</div> <div>・重要な事案及び委託業務の履行に関する苦情等は、速やかに発注者へ文書等で報告する。特に発注者の対応が必要な場合は、発注者は、顛末書等を求めることができる。</div>							

項目	内容
⑥ 漏水事故の受付等	<ul style="list-style-type: none"> ・受注者は、漏水の通報等があった場合、漏水の場所(目的付近の住所又は目印等)、状況、通報者、連絡先、発見した時間等を確認して、関係課所及び関係事業者へ修繕受付連絡票をFAXで送付する。 ・なお、重大事故になる恐れがある場合は、直ちに関係課所等へ電話連絡を行うこと。
⑦ 火災連絡への対応(消防ホットライン)	<ul style="list-style-type: none"> ・受注者は、消防局からの通報に基づき、関係課所へFAXで報告する。 ・なお、消防局からの通報を受けるための専用の回線を別途設けること。
⑧ WEB等による受付及び入力	<ul style="list-style-type: none"> ・受注者は、WEB、FAXその他の方法により受け付けた水道の使用開始又は中止の受付内容を確認し、これを営業情報システムに速やかに入力する。 ・なお、受付内容に疑義が生じた場合は、これを使用者等に確認すること。

(4) 委託業務に附帯する業務

業務の概要及び留意事項

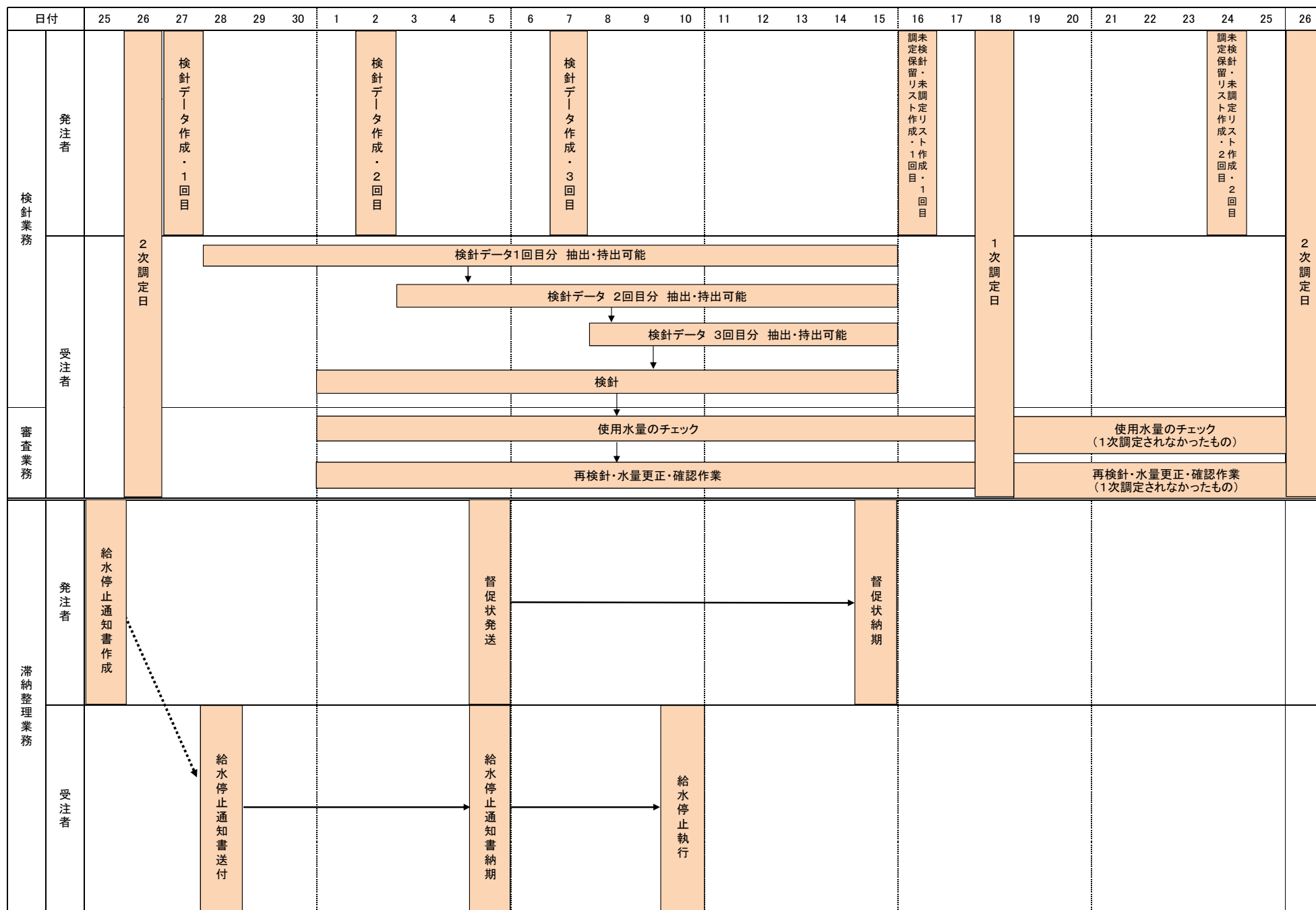
受注者は、委託業務に附帯する以下の業務を行う。

業務の実施方法

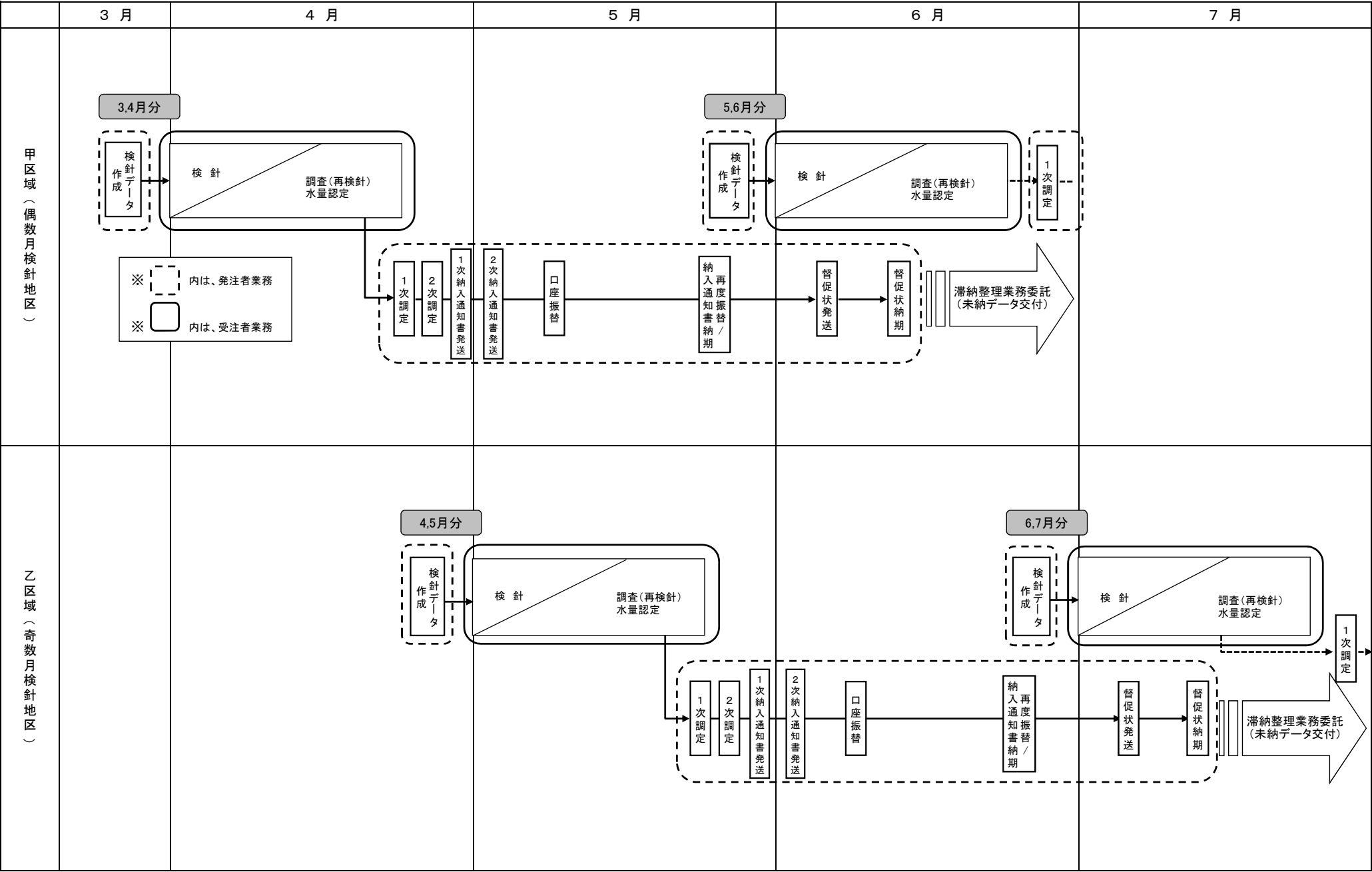
項目	内容
① 窓口業務	・受注者は、以下の内容について事業所での受付及び対応を行う。
	内容
	・料金等の収納
	・各種問合せ、相談、苦情対応(電話等受付業務と同様の対応を行うこと)
	・受注者は、料金等を収納したときは、領収書に領収日付印を押印し、納付した者にこれを交付する。
	・収納した料金等は、営業情報システムに収納情報を入力した上で、営業情報システムで出力される公金払込書及び関係書類を添付し、出納取扱金融機関に納める。

項目	内容					
② 営業時間外の電話の取継ぎ等	<div>・受注者は、以下の内容について営業時間外での受付及び対応を行う。</div> <table><tr><td>内容</td></tr><tr><td>・漏水事故の受付等</td></tr><tr><td>・火災連絡への対応(消防ホットライン)</td></tr><tr><td>・緊急性の高い内容への対応</td></tr><tr><td>・その他問合せ、苦情の受付</td></tr></table> <div>上記以外の内容は、円滑に他の業務従事者等に業務を取り継ぐこと。 なお、本業務の履行にあたっては、受注者側の電話交換機の調整等により、 応対できる回線数を2回線まで絞ることを可とする。</div>	内容	・漏水事故の受付等	・火災連絡への対応(消防ホットライン)	・緊急性の高い内容への対応	・その他問合せ、苦情の受付
内容						
・漏水事故の受付等						
・火災連絡への対応(消防ホットライン)						
・緊急性の高い内容への対応						
・その他問合せ、苦情の受付						
③ 過誤納金の充当及び還付	<div>・受注者は、過誤納金が発生したときは、使用者等に連絡し、以下に示す返却方法の確認を行う。連絡が取れないときは、「返却のお知らせ」を送付する。</div> <div>(1) 充当</div> <div>(2) 還付(口座)</div> <div>(3) 還付(窓口)</div> <div>・充当又は還付(口座)のときは、受注者が営業情報システムで折衝結果の入力及び充当又は還付処理を行い、必要な情報を速やかに発注者へ報告する。</div> <div>・還付(窓口)のときは、受注者は速やかに折衝結果を報告し、発注者が窓口で現金を返却、営業情報システムで折衝結果の入力及び還付処理を行う。</div>					
④ 口座振替による納付に関連する業務	<div>・受注者は、料金等の口座振替の申込みがあったときは、登録状況等を確認し、営業情報システムへの入力等の事務処理を行う。口座継続の依頼があったときも、同様とする。</div> <div>・受注者は、料金等を納入通知書により納付をしている使用者等に対し、口座振替の勧誘を行う。</div>					
⑤ 発注者が依頼する文書等の配布	<div>・受注者は、発注者が依頼する文書等を使用者等へ配布する。</div> <div>なお、当該業務に係る委託料、実施方法等については、別途協議するものとする。</div>					
⑥ 料金等の徴収を免れている者の調査	<div>・受注者は、料金等の徴収を免れている者を発見したときは、調査を行い、その結果を発注者に報告する。</div>					
⑦ 不着郵便物の調査	<div>・受注者は、返送された納入通知書等の各種郵送物について、現地調査、電話連絡等の方法によりその理由を調査し、不着郵便物の解消に努める。</div>					
⑧ 新築物件等の方書の調査	<div>・受注者は、共同住宅など新築物件等の方書の調査を行い、その内容を営業情報システムに入力する。</div>					

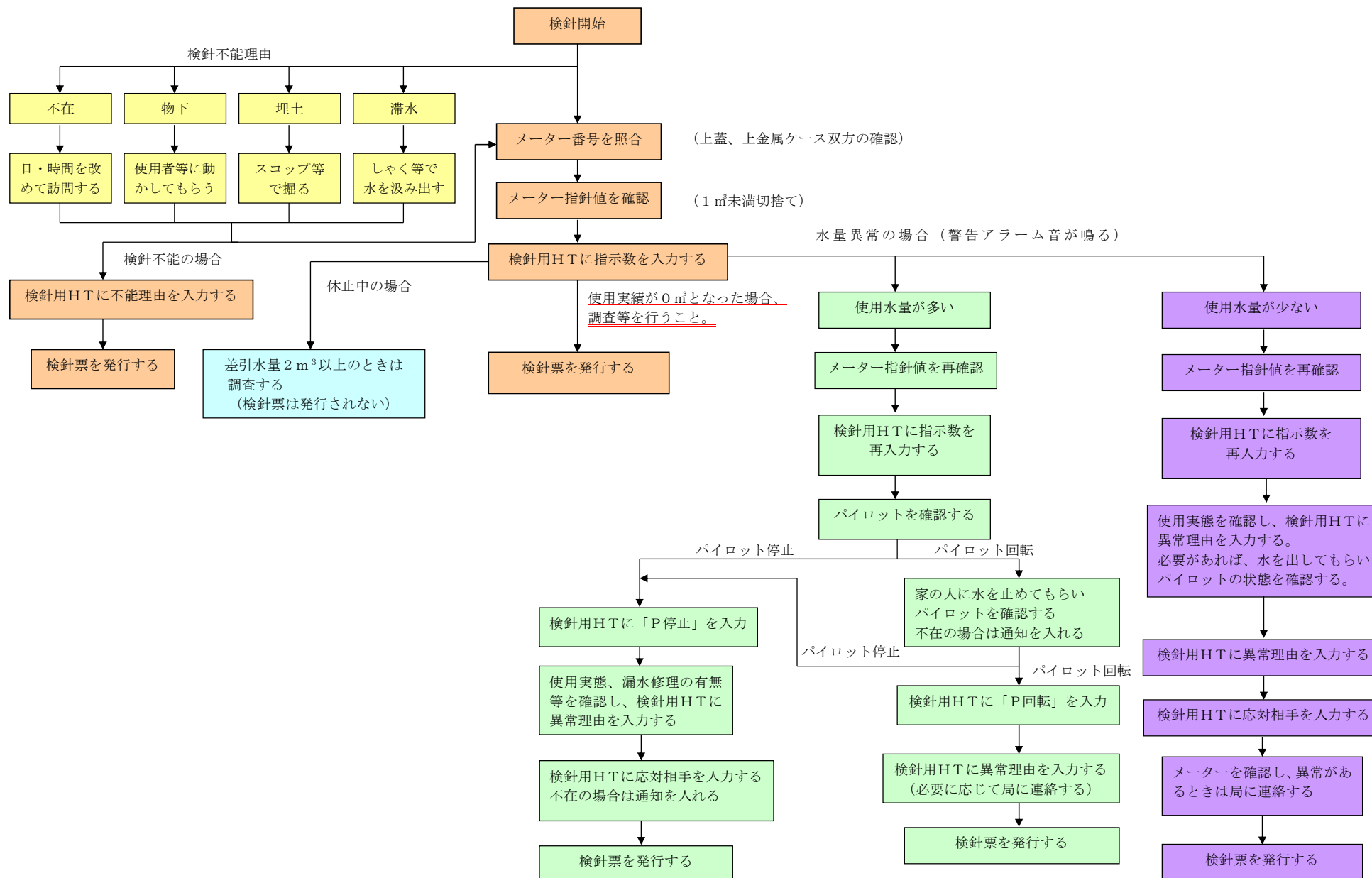
項目	内容						
⑨ 各種受付対応及び資料の作成	<div><div>・受注者は、営業情報システムの入力にあたっては、他の業務従事者にも経緯、経過、結果等が理解できるよう、メモ登録機能を使って簡潔に入力し、円滑に業務が実施できるよう努めること。</div><div>・市民等からの要望、苦情等で受注者が対応できるものは早期に解決し、発注者に文書にて報告する。</div><div>・発注者が指示する資料を毎月作成し、翌月10日までに提出する。上半期及び年間集計も同様に作成し、提出する。</div><div>・受注者は、電話受付件数を以下の項目及び時間帯別に集計し、毎月発注者に報告する。</div></div> <div><table><tr><th>項目</th></tr><tr><td>①開栓 ②清算 ③開栓及び清算 ④検針関係 ⑤料金関係 ⑥水質関係 ⑦工事関係 ⑧苦情・要望(検針, 料金, 断水, 濁水, 工事(現場管理), 水質, 職員対応) ⑨その他 ⑩火災連絡への対応</td></tr></table></div> <div><table><tr><th>時間帯(営業時間)</th></tr><tr><td>①8:30～10:00 ②10:00～12:00 ③12:00～13:00 ④13:00～17:15</td></tr><tr><th>時間帯(営業時間外の電話取継ぎ等)</th></tr><tr><td>①17:15～22:00 ②22:00～翌5:00 ③5:00～8:30 ④8:30～17:15</td></tr></table></div>	項目	①開栓 ②清算 ③開栓及び清算 ④検針関係 ⑤料金関係 ⑥水質関係 ⑦工事関係 ⑧苦情・要望(検針, 料金, 断水, 濁水, 工事(現場管理), 水質, 職員対応) ⑨その他 ⑩火災連絡への対応	時間帯(営業時間)	①8:30～10:00 ②10:00～12:00 ③12:00～13:00 ④13:00～17:15	時間帯(営業時間外の電話取継ぎ等)	①17:15～22:00 ②22:00～翌5:00 ③5:00～8:30 ④8:30～17:15
項目							
①開栓 ②清算 ③開栓及び清算 ④検針関係 ⑤料金関係 ⑥水質関係 ⑦工事関係 ⑧苦情・要望(検針, 料金, 断水, 濁水, 工事(現場管理), 水質, 職員対応) ⑨その他 ⑩火災連絡への対応							
時間帯(営業時間)							
①8:30～10:00 ②10:00～12:00 ③12:00～13:00 ④13:00～17:15							
時間帯(営業時間外の電話取継ぎ等)							
①17:15～22:00 ②22:00～翌5:00 ③5:00～8:30 ④8:30～17:15							
⑩ 納入通知書, 口座振替依頼書等の発送	<div>・受注者は、使用者等が納入通知書等の再発行又は口座振替依頼書等の送付を希望したときは、郵送その他の方法によりこれらを送付する。</div>						
⑪ 日報及び月報の作成	<div>(1) 日報 受注者は、営業日ごとに次の書類を作成し、発注者に提出しなければならない。</div> <div><div>・収納報告書(日報)</div><div>・公金払込明細書</div><div>・調定日報</div></div> <div>(2) 月報 受注者は、毎月末に、前号に示す収納報告書(日報)及び調定日報を月単位でまとめたものを作成し、発注者に提出しなければならない。</div>						
⑫ 定例会議の出席	<div>・受注者は、委託業務の円滑な履行のため、発注者が定例又は随時に開催する会議に、業務責任者及び主任従事者(会議案件によっては、業務従事者を含む。)を参加させること。</div>						

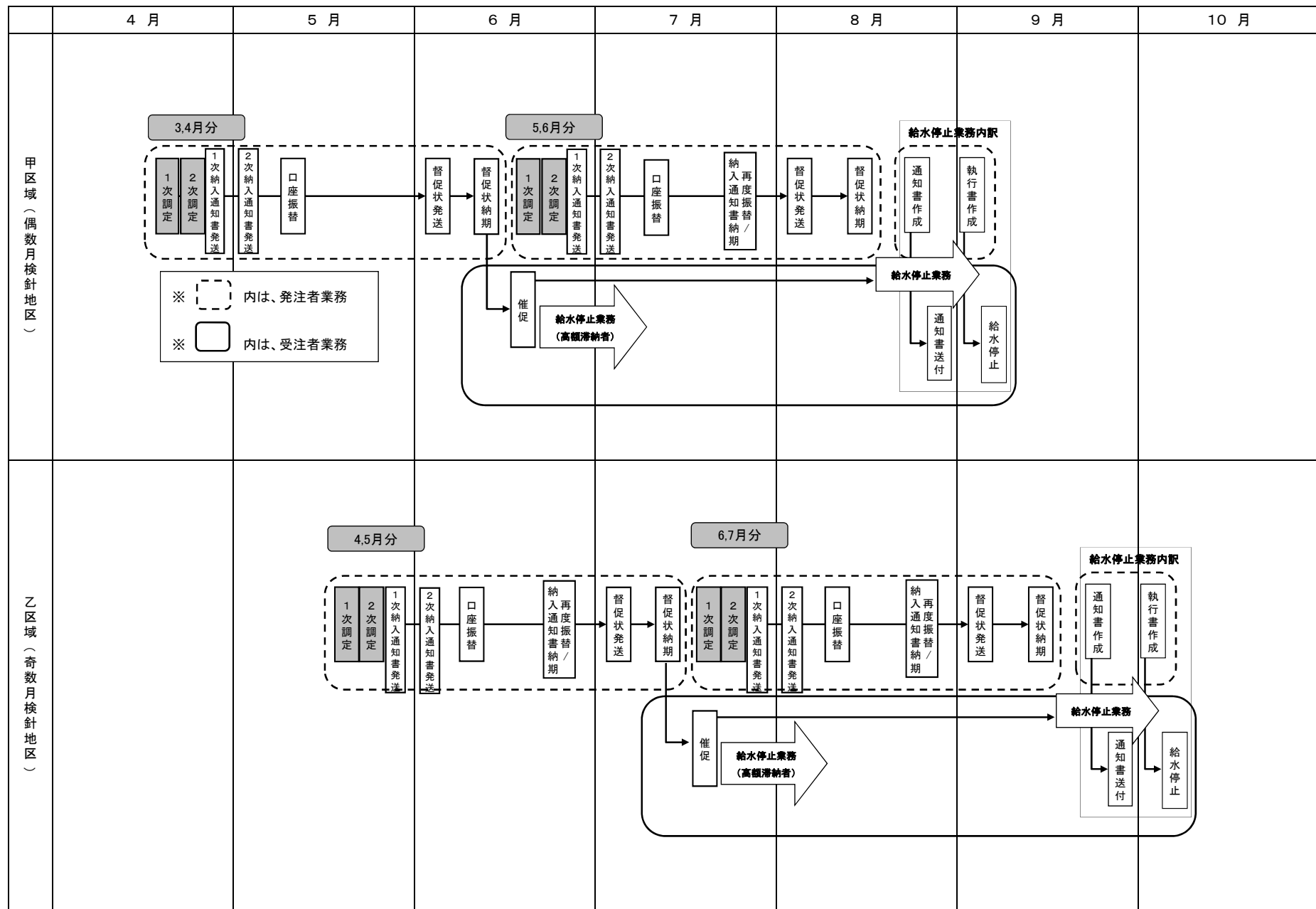


※標記のスケジュールは、1か月の業務の流れを記載したもので、1年間を通じ、日にちを固定したものではありません。
 ※実際のスケジュールは、土・日・休祭日等により、月ごとに変動します。



※検針業務に附帯する業務を含む





未納データ交付仕様

料金徴収業務における未納管理に係る未納データの交付仕様については、以下のとおりとする。

1. 作成条件

督促状の納付期限経過後の未納水道料金等

2. 交付

発注者は、未納データを営業日ごとに作成し、営業情報システムのネットワークドライブを通じ、これを受注者に交付する。

3. データ仕様

CSV ファイル。ヘッダーなし。日本語、英数字項目はダブルクォーテーションを付加する。

項目名	型	桁数	備考
水道番号	数字	8	
整理番号	数字	3	
調定年月	数字	6	調定年（西暦）4 桁、調定期別 2 桁
調定区分	数字	2	
調定年度	数字	4	調定年度（西暦）を算出して格納
検針年月日	数字	1	未使用項目のため '0' をセット
使用者氏名（カナ）	英数字	40	
使用者氏名（漢字）	日本語	30	
使用者氏名外字フラグ	数字	1	未使用項目のため '0' をセット
水栓住所	日本語	30	
水栓方書	日本語	30	
電話区分 1	数字	1	
電話番号 1	英数字	15	
電話区分 2	数字	1	
電話番号 2	英数字	15	
水栓町 CD	数字	5	
水栓丁目	数字	1	未使用項目のため '0' をセット
水栓本番	数字	5	
水栓枝番	数字	5	
水栓末番	数字	5	
水栓末番 2	数字	1	未使用項目のため '0' をセット
水栓末番 3	数字	1	未使用項目のため '0' をセット
請求先氏名（カナ）	英数字		未使用項目のため空文字列をセット
請求先氏名（漢字）	日本語	30	
請求先氏名外字フラグ	数字	1	未使用項目のため '0' をセット

項目名	型	桁数	備考
請求先住所	日本語	30	
請求先方書	日本語	30	
請求先町 CD	数字	5	
請求先丁目	数字	1	未使用項目のため '0' をセット
請求先本番	数字	5	
請求先枝番	数字	5	
請求先末番	数字	5	
請求先末番 2	数字	1	未使用項目のため '0' をセット
請求先末番 3	数字	1	未使用項目のため '0' をセット
メーター番号	英数字	7	
口径	数字	3	
納入種別	数字	1	
調定履歴事由	英数字		未使用項目のため空文字列をセット
開閉栓区分	数字	1	未使用項目のため '0' をセット
使用状態	数字	1	
使用区分	数字	1	未使用項目のため '0' をセット
用途	数字	2	
下水賦課区分	数字	1	
上水道使用水量	数字	7	
下水道使用水量	数字	7	
請求時分割フラグ	数字	1	未使用項目のため '0' をセット
上水道料金 (税抜)	数字	9	
下水道使用料 (税抜)	数字	9	
請求手数料	数字	1	未使用項目のため '0' をセット
上水道消費税	数字	9	
下水道消費税	数字	9	
請求合計金額	数字	9	
上水収納額	数字	9	
下水収納額	数字	9	
収納手数料	数字	1	未使用項目のため '0' をセット
収納上水消費税	数字	1	未使用項目のため '0' をセット
収納下水消費税	数字	1	未使用項目のため '0' をセット
収納合計金額	数字	9	
上水未納額	数字	9	
下水未納額	数字	9	
未納手数料	数字	1	未使用項目のため '0' をセット

(資料5) 未納データ交付仕様

項目名	型	桁数	備考
未納上水消費税	数字	1	未使用項目のため‘0’をセット
未納下水消費税	数字	1	未使用項目のため‘0’をセット
未納合計金額	数字	9	
振替不納理由	数字	1	
コンビニフラグ	数字	1	未使用項目のため‘0’をセット
営業所コード	数字	1	
調定年月日	数字	8	
停水処理	数字	1	
ダミー	英数字		未使用項目のため空文字列をセット

4. その他

この内容に変更が必要な場合は、発注者と受注者双方の協議によって定めるものとする。

1 検針業務

(1) 交付件数(定例点検件数)

	岡山地区	灘崎地区	御津地区	建部地区	瀬戸地区	合計
R3年度(実績)	1,867,709	38,689	49,318	30,626	89,663	2,076,005
R4年度(〃)	1,887,781	38,908	49,595	30,668	89,882	2,096,834
R5年度(〃)	1,906,343	38,972	45,746	26,913	82,529	2,100,503
R6年度(〃)※	1,918,559	39,235	25,247	15,216	45,221	2,043,478
R7年度(予定)	1,937,600	39,400	25,400	15,200	45,400	2,063,000
R8年度(〃)	1,960,400	40,100	25,800	15,500	46,200	2,088,000
R9年度(〃)	1,981,000	40,500	26,100	15,700	46,700	2,110,000
R10年度(〃)	2,001,650	40,950	26,350	15,850	47,200	2,132,000
R11年度(〃)	2,022,300	41,350	26,600	16,050	47,700	2,154,000
R12年度(〃)	2,043,000	41,800	26,850	16,200	48,150	2,176,000

※ R6年4月から、御津・建部・瀬戸地区について毎月検針から隔月検針へ移行

(2) 検針用ハンディターミナル(R7年6月現在)

ハンディターミナル 機種 PRea GT-31 貸与予定台数 152台

(3) 検針員数(月平均実績)

R6年度 122人 R5年度 126人 R4年度 124人 R3年度 121人

(4) 検針に鍵等を必要とする物件の数(R7年6月現在) 243か所

2 審査業務

(1) 再検針件数(月平均実績)

R6年度 2,536件 R5年度 2,438件 R4年度 2,588件 R3年度 2,770件

(2) 認定件数(月平均実績)

ア 不能認定件数

R6年度 142件 R5年度 154件 R4年度 148件 R3年度 149件

イ 減量認定件数

R6年度 144件 R5年度 129件 R4年度 128件 R3年度 134件

3 滞納整理業務及び給水停止業務

(1) 年間実績

	R6 年度	R5 年度	R4 年度	R3 年度
未納管理件数※	67,184 件	70,434 件	67,330 件	61,602 件
給水停止通知書発行件数	7,460 件	8,007 件	8,228 件	5,743 件
給水停止執行件数	2,340 件	2,314 件	2,133 件	1,659 件

※ 督促状納期限までに入金が無かった未納件数

(2) 料金用ハンディターミナル (R7 年 6 月現在)

ハンディターミナル 機種 PRea GT-3

貸与予定台数 17 台

4 清算業務(年間実績)

(1) 清算件数(年間)

R6 年度 32,485 件 R5 年度 32,718 件 R4 年度 31,052 件 R3 年度 31,712 件

【参考】 繁忙期清算件数

R7 年 4 月 3,501 件 R7 年 3 月 4,926 件

R6 年 4 月 3,384 件 R6 年 3 月 4,970 件

R5 年 4 月 3,447 件 R5 年 3 月 4,844 件

R4 年 4 月 3,287 件 R4 年 3 月 5,117 件

5 開閉栓業務(年間実績)

(1) 開栓件数

R6 年度 27,302 件 R5 年度 27,143 件 R4 年度 27,511 件 R3 年度 26,948 件

(2) 寒波による漏水防止対策としての閉栓件数

R6 年度 5,286 件 R5 年度 5,221 件 R4 年度 5,011 件 R3 年度 4,727 件

6 電話等受付業務

(1) 受付件数(内訳)

		R6年度	R5年度	R4年度	R3年度
電 話		81,586	79,753	81,206	81,367
内 容 別	開 栓	18,594	18,760	20,445	21,054
	清 算※	21,378	21,049	22,271	21,635
	料 金	28,906	29,138	26,970	27,446
	検 針	1,867	1,765	2,263	1,787
	工 事	4,458	4,159	3,451	4,328
	水 質	217	131	88	83
	苦情・要望	134	188	169	228
	クレジット	1,668	1,486	778	684
	その他	4,364	3,077	4,771	4,122
インターネット		11,929	10,986	10,572	10,818
F A X		17,436	16,824	16,075	13,531

※ 水道使用の開始後即休止(同時開廃)を含む。

電話受付件数月最大 R6年度 10,574 件(3月) R5年度 10,441 件(3月)
R4年度 11,630 件(3月) R3年度 11,985 件(3月)

7 料金徴収業務に付帯する業務

(1) 営業時間外の電話の取継ぎ件数※(年間実績)

R6年度 8,747 件 R5年度 7,770 件 R4年度 8,834 件 R3年度 8,861 件

※ なお、取継ぎ件数の中に相当数の先方切電(未対応)件数を含む

(R6年度実績 8,747 件のうち、先方切電件数は 2,861 件)

(2) 無届使用調査件数(年間実績)

R6年度 929 件 R5年度 972 件 R4年度 1,165 件 R3年度 1,195 件

(3) 無届転居調査件数(年間実績)

R6年度 918 件 R5年度 678 件 R4年度 781 件 R3年度 1,022 件

(4) 口座入力件数(年間実績)

R6年度 14,045 件 R5年度 15,129 件 R4年度 17,199 件 R3年度 19,397 件