

島田市水道事業施設・料金業務委託

要求水準

令和元年 9 月

島田市

## 要求水準

### 要求水準目次

第1章 総則	2
1 基本事項	2
2 事務所、施設等の機能・状態の確認	4
3 業務の引継ぎ	4
4 業務計画書	4
5 業務報告書	5
6 緊急時対応等	6
7 再委託	6
8 モニタリング	6
9 事業の提案等	7
10 留意事項	7
11 関係法令等	8
第2章 水道施設維持管理業務に係る要求水準	10
1 基本事項	10
2 マニュアルの作成	11
3 運転管理業務	11
4 保守点検業務	13
5 環境保全業務	16
6 対象施設、設備等の異常・故障対応	17
7 調達管理業務	18
8 水道施設・設備の改築、更新、改良等	19
9 見学者及び立入検査の対応	19
第3章 水道料金等関連業務に係る要求水準	20
1 基本事項	20
2 マニュアルの作成	21
3 窓口及び電話等の受付	21
4 開閉栓及び精算業務	23
5 検針業務	24
6 料金計算・収納業務	27
7 滞納整理業務	30
8 検定満期管理業務	32
9 貯蔵品管理業務	32
10 給水装置関係業務	33
11 水道料金システムによる情報管理	34
12 決算、監査等に関する資料作成	35
13 留意事項	35

## 第1章 総則

本要求水準は、島田市（以下「委託者」という。）が、「島田市水道事業施設・料金業務委託」（以下「本業務」という。）を実施するにあたり、委託する業務内容、業務実施に必要な要件等及び受託者が満たすべき業務の水準を示すものである。

### 1 基本事項

#### (1) 業務目的

本業務は、民間の創意工夫、技術力により、現況の水道施設の能力を最大限に発揮し、検針、料金徴収業務を迅速、丁寧に行うなど顧客サービスの向上、効率化を目指すものである。

委託範囲は、水道施設維持管理及び水道料金等関連の業務を対象とし、水道施設にあつては、簡易水道事業統合前の上水道給水区域を基本とし、料金業務にあつては、簡易水道事業統合後の給水区域全域を対象とする。主たる業務は、水源、浄水施設等の水道施設の運転管理及び保守点検、小修繕の実施、窓口業務、検針、料金徴収業務、量水器管理、給水装置検査となる。

当市水道事業は、他団体と比較し有収率が低いなど、幾つかの課題を抱えており、有効な解決方法が見つからない。当市水道事業が、今後も安定した経営を維持するためには、こうした課題の本質的な解決が必要である。水道事業の核となる料金・運転管理を一括して民間企業が受託することで、今まで発見できなかった課題解決に向けた意見、提言をいただき、次のビジョンへ繋げていきたい。

#### (2) 業務期間

業務委託の期間は、令和2年10月1日から令和7年9月30日までとする（以下「運営期間」という。）。契約締結日から令和2年9月30日までは業務準備期間とする。

#### (3) 執務室

受託者は、運営期間中、次の場所を本業務の執務室として利用することができる。当該執務室、浄水場及び管理棟において、使用する光熱費は、委託者の負担とするが、受託者は節約に努めなければならない。

##### ア 水道施設維持管理業務

受託者は、稲荷浄水場内の中央監視室を執務室として利用することができる。

##### イ 水道料金等関連業務

受託者は、稲荷浄水場内の事務室の一部（約35㎡）に「島田市水道料金お客さまセンター」を設置し、水道料金等関連業務における事務所及び窓口として利用することができる。

受託者は、外線電話について、現在と同じ電話番号を引き継がなければならない。この電話契約に係る費用及び当該通信費は、受託者の負担とする。

#### (4) 事務用品等

受託者は、本業務で使用する車両やパソコン、印刷機、机、椅子、筆記用具、キャビネット等の什器及び事務用品全般を用意するものとする。また、水道料金等関連業務で使用する納入通知書・使用水量（検針）のお知らせ・各届出用紙・封筒及び郵送料等についても同様とする。

#### (5) 水質検査資機材等

受託者は、水道施設維持管理業務で使用する水質検査機器及び水質検査用薬品等の資機材を用意する。水質検査機器とは、採水器具、残留塩素測定器、濁度測定器、色

度測定器、pH測定器等をいう。また、水質検査用薬品等とは、残留塩素測定試薬、蒸留水等をいう。

(6) 水道施設維持管理業務に関する負担等

水道施設維持管理業務に関する通信費及び電気料金は、「第2章 3(1) 中央監視」に示す保守点検に係る通信費を除き、委託者が負担する。

なお、受託者は、浄水場を運転するにあたり、過年度の最大電力を超えないように努めなければならないものとする。

(7) 「島田市水道料金お客さまセンター」の営業時間

平日8時30分から17時15分までは、必ず営業時間に含めることとし、営業日、営業時間は、受託者が決定する。受託者は、現営業時間と変更する場合は、利用者への周知期間として必要であるので、実施の2ヶ月以上前に委託者に通知しなければならない。

(8) 総括責任者の選任

受託者は、本業務全体の管理能力を有する者を選任し、委託者に事前に通知しなければならない。

なお、総括責任者は施設責任者、又は料金責任者を兼務することができる。

(9) 施設責任者の選任

受託者は、水道施設維持管理業務の現場責任者として原則平日8時30分から17時15分まで当該業務の事務所に常駐できる者を施設責任者として選任し、委託者に事前に通知しなければならない。

なお、施設責任者の職務及び資格要件は「第2章 水道施設維持管理業務に係る要求水準 1 基本事項」のとおりとする。

(10) 料金責任者の選任

受託者は、水道料金等関連業務の現場責任者として原則平日8時30分から17時15分まで当該業務の事務所に常駐できる者を選任し、委託者に事前に通知しなければならない。

なお、料金責任者の職務及び資格要件は「第3章 水道料金等関連業務に係る要求水準 1 基本事項」のとおりとする。

(11) 副責任者の選任

受託者は、施設責任者、又は料金責任者が平日8時30分から17時15分までの当該業務の事務所に不在になる場合に備え、各現場責任者の代務者を予め選任しなければならない。

なお、施設副責任者の資格要件は、「第2章 水道施設維持管理業務に係る要求水準 1 基本事項」とし、料金副責任者は、資格要件を設けない。

## 2 事務所、施設等の機能・状態の確認

### (1) 業務準備期間

受託者は、現行の受託者及び委託者の立会いのもと、実施要領書等に定める事務所、施設等の機能、状態を確認しなければならない。また、受託者はこの内容を記録し、業務準備期間中に委託者に提出するものとする。

### (2) 運営期間

委託者及び受託者は、「(1) 業務準備期間」で実施した施設等の機能、状態の確認を次のとおり実施する。

なお、適切な維持管理のもとでは想定できないような著しい劣化や機能低下が認められる場合には、受託者が自らの負担により施設の機能回復を行わなければならない。

#### ア 毎年

委託者及び受託者は、業務開始から一年ごとに確認を行うものとする。確認した結果は、受託者が記録し、委託者に提出する。

#### イ 契約終了前

受託者は、委託者及び委託者から指名された者の立会いのもと、機能、状態を確認する。

## 3 業務の引継ぎ

### (1) 業務準備期間

受託者は、委託者及び前期受託者から引継ぎを実施するなど、業務の遂行に支障がないよう準備しなければならない。

### (2) 運営期間及び次期受託者への引継

受託者は、本業務に関するマニュアルや実施状況等を整理し、記録するものとする。受託者は、マニュアルを令和4年3月31日までに作成し、委託者に提出しなければならない。受託者は、作成したマニュアルについて、委託者提出後も必要な修正を行い、契約終了時に再度委託者に提出するものとする。受託者は、契約終了日までの6か月間を次期受託者への業務引継ぎ期間とし、本業務で記録及び受領したデータ、関連図書等を次期受託者に無償で引継ぎ、次期の各業務の遂行に支障がないようにしなければならない。

### (3) 費用負担

前2項に要する経費は、受託者の負担とする。

## 4 業務計画書

### (1) 業務計画書の作成及び提出

受託者は、実施要領書等及びその他関係書類（受託者の提案書含む）を含めた本件告示資料一式に基づき、委託者と協議を行い、5か年、年間、月間それぞれの業務計画書を作成しなければならない。5か年及び年間の計画書は、運営期間開始の15日前までに委託者の承認を得ることとし、月間の計画書は、毎月20日までに翌月分を提出しなければならない。また、運営期間中に業務等（施設や設備の更新等を含む）に変更があった場合は業務計画書を修正し、委託者に提出することとする。

(2) 作成要領

- ア 本業務における基本方針や概要など、受託者の本業務に対する考えを記載する。
- イ 本業務を遂行する上で、必要な組織体制や業務分担、業務工程、緊急時の体制等を目的ごとに明確に記載する。

(3) 届出書

受託者は、下記の届出書を提出しなければならない。但し、運営期間中に変更がある場合は、その都度届出をするものとする。

下記の他、受託者は、運営期間中に法人の名称、代表者等、組織変更となる場合は、速やかに届け出なければならない。

- ア 総括責任者選任届
- イ 施設責任者選任届
- ウ 料金責任者選任届
- エ 副責任者選任届（施設及び料金）
- オ 組織表（現場管理、安全管理）
- カ 従事者履歴書（有資格者の証明書写しを含む）
- キ 従事者の健康診断結果（水道法第 21 条及び同法施行規則第 16 条）
- ク 緊急時連絡網
- ケ 水道料金等の収納に使用する領収印、領収書式
- コ 物品借用願（工具、図書、鍵等）

5 業務報告書

(1) 業務日誌

- ア 作成及び提出  
受託者は、毎日、業務日誌を作成し、業務終了後、翌営業日の午前 9 時までに委託者へ提出するとともに、その控えを保管する。
- イ 記載事項  
業務日誌は、毎日の運転管理記録、保守点検記録、勤務交替の際に次の従事者へ業務引継ぎした内容、その他特記事項等を記載する。

(2) 月間業務実施報告書

- ア 作成及び提出  
受託者は、月間業務実施報告書を作成し、各月の第 5 営業日までに前月の月間業務報告書を委託者へ提出する。
- イ 記載事項  
月間業務実施報告書は、各業務の実施状況を明瞭に記載する。維持管理上の懸案事項がある場合、写真等のデータを添付し、委託者が当該状況を把握できるように作成する。

(3) 年間業務実施報告書

- ア 作成及び提出  
受託者は、毎年度、年間業務実施報告書を作成し、翌年度の 4 月の第 10 日営業日までに委託者へ提出する。但し、最終年度については、委託者と提出時期を協議し、決定する。

イ 記載事項

年間業務実施報告書は、委託期間中の各業務の総括の他、年度比較等による分析を記載する。

6 緊急時対応等

(1) 保全・保安教育

受託者は、本業務に従事する職員に対して、通常の職務に必要な教育をしなければならない。受託者は、地震や風水害等の災害、火災等の事故、その他突発的な事故等が発生した場合の対応について、予め危機管理マニュアルを定め、訓練を実施しなければならない。

受託者は、委託者の行う訓練への参加依頼があった場合は、合同訓練に参加しなければならない。

(2) 緊急時の対応

受託者は、地震や風水害等の災害、火災等の事故、その他突発的な事故等が発生した場合は、緊急の措置を講じ、速やかに本業務に関する状況を委託者に報告しなければならない。受託者は、委託者から緊急時に第三者、又はその他の損害を最小限に抑えるための要請を受けた場合は協働して必要な措置を講じるものとする。

受託者は、緊急時に参集できる人員数、参集時間等について、運営期間開始前に委託者に報告するものとする。運営期間中に変更があった場合は、随時報告しなければならない。

7 再委託

受託者は、表1-1に示す業務について、事前に委託者の承認を受けた場合に限り、第三者（受託者を構成する企業以外）に再委託することができる。

再委託先は、「実施要領書 2 (2) 参加資格要件「ウ」「エ」」を満たすものでなければならない。

なお、受託者は、緊急時における迅速な対応及びサービス向上を図るため、地元企業（島田市内に本社、本店、支店又は営業所のある企業）への発注に努めるものとする。

表 1-1 再委託できる業務

区分	再委託できる業務
水道施設維持管理業務	保守点検業務のうち、定期点検、法令点検業務 (第2章4(4)、(5))
	環境保全業務 (第2章5)
水道料金等関連業務	開閉栓作業 (第3章4(1)、(2))
	検針業務 (第3章5(2)、(3) その他検針員が検針に付随して行う業務)
	営業日の営業時間外及び休業日における業務 (第3章3(2))

8 モニタリング

(1) モニタリングの実施

委託者は、受託者に対して、本業務の履行状況を確認及び把握するため、随時モニタリングを実施する。モニタリングの内容、方法、頻度については、受託者による業務計画書等を参考に委託者が決定するもので、受託者はモニタリングに協力しなければ

ばならない。

(2) 是正計画書の作成及び提出

委託者は、業務報告書又は随時の確認の結果、受託者の業務に対し、要求水準の未達事項等が確認された場合、受託者にその内容を通知する。受託者は、当該通知を受けた場合は、是正計画書を作成し、委託者に提出しなければならない。

9 事業の提案等

受託者は、本市水道事業について、必要又は有益と考えられる事業提案や情報提供を委託者に行うことができる。この場合における費用は、受託者の負担とする。

委託者は、提案を受けた場合は、有益であるか、経営戦略に盛り込むことが可能かなどを検討し、実施の可否を決定する。但し、提案又は情報が詳細な検討ができるものではない場合は、この限りではない。委託者は、当該提案を採用する場合は、委託者の契約規程の定めにより、提案業務の契約者を決定するものとする。

10 留意事項

(1) 秘密の保持及び個人情報の保護

受託者は、本業務実施の際に知り得た業務上の情報等を第三者に漏らしてはならない。また、個人情報保護の重要性を認識し、島田市個人情報保護条例を遵守し、本業務実施により知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。なお、本号は契約終了後も同様とする。

(2) 安全確保の措置

ア 受託者は、労働安全衛生法、同法施行令、同規則その他災害防止関係法令の定めるところにより常に安全管理に必要な措置を講じ、労働災害発生の防止に努めなければならない。

イ 安全管理は、業務計画書で明確にし、受託者の責任において実施しなければならない。

ウ 業務履行にあたり、安全管理上の障害が発生した場合には直ちに応急措置を講じるとともに、速やかに委託者に報告しなければならない。

(3) 火気の使用、火災の防止

受託者は、火気取扱責任者を選任し、火気の手扱、始末を徹底させ、火災を未然に防止するよう措置しなければならない。

(4) 盗難の防止等

受託者は、各施設の施錠状態の点検と確認を行い、盗難及び不法侵入者の防止に努めなければならない。

場内及び各施設において不審者、又は不審物を発見した場合は、直ちに警察に通報するなど必要な対応をとるとともに、速やかに委託者に報告を行うものとする。

(5) 環境負荷軽減に向けた取組み

受託者は、本業務実施にあたり、環境に対して十分配慮し、環境負荷の軽減に向けた取組みを推進しなければならない。委託者から取組内容の提示を求められた場合は、本業務における取組内容について報告しなければならない。

(6) 貸与品の取り扱い

受託者は、委託者から支給された貸与品について適切に管理し、契約終了日には全て返却しなければならない。

(7) 予備品及び消耗品の取扱い

受託者は、業務開始日に委託者から引き継ぎを受けた予備品及び消耗品があった場合は、契約終了日に当初と同じ仕様及び数量を委託者に引き継ぐものとする。但し、委託者が同等品への仕様変更、又は数量の変更を承認した場合はこの限りではない。

(8) 情報の所有権

本業務の実施により取得した全ての情報の所有権は、委託者に帰属する。

なお、受託者は運営期間において、電子データで管理していた情報は、契約終了日に電子データで委託者に引き継ぐものとする。

(9) 契約の途中終了

契約が運営期間の途中で終了した場合は、受託者は、委託者が運営期間内において指定する期日の間、委託者が本業務の執行に必要な機器等を、委託者に無償で貸し出ししなければならない。但し、委託者側の債務不履行による契約終了である場合は、委託者は受託者に使用料を支払うものとする。

11 関係法令等

受託者は、本業務を実施するにあたり、水道法、下水道法その他の関係する法令、条例、規程、基準等を遵守しなければならない。

なお、法令以外の基準、仕様、マニュアル等の内容については、必要に応じて委託者と受託者において協議を行う。

(1) 主な関係法令（その後の改正を含む。）

- ア 水道法（昭和 32 年法律第 177 号）
- イ 下水道法（昭和 33 年法律第 79 号）
- ウ 建築基準法（昭和 25 年法律第 201 号）
- エ 都市計画法（昭和 43 年法律第 100 号）
- オ 河川法（昭和 39 年法律第 167 号）
- カ 廃棄物の処理及び清掃に関する法律（昭和 45 年法律第 137 号）
- キ 電波法（昭和 25 年法律第 131 号）
- ク 電気事業法（昭和 39 年法律第 170 号）
- ケ 自然公園法（昭和 32 年法律第 161 号）
- コ 道路法（昭和 27 年法律第 180 号）
- サ 道路交通法（昭和 35 年法律第 105 号）
- シ 建設業法（昭和 24 年法律第 100 号）
- ス 消防法（昭和 23 年法律第 186 号）
- セ 水質汚濁防止法（昭和 45 年法律第 138 号）
- ソ 大気汚染防止法（昭和 43 年法律第 97 号）
- タ 地球温暖化対策の促進に関する法律（平成 10 年法律第 117 号）

## 要求水準

- チ 地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）
- ツ 地方公営企業法（昭和 27 年法律第 292 号）
- テ 計量法（平成 4 年法律第 51 号）
- ト 民法（明治 29 年法律第 89 号）
- ナ 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成 3 年法律第 77 号）

### （2）主な関係条例等（その後の改正を含む。）

- ア 島田市水道事業の設置等に関する条例（昭和 41 年島田市条例第 27 号）
- イ 島田市水道事業給水条例、同施行規程（平成 17 年島田市条例第 165 号）
- ウ 島田市下水道条例、同施行規則（平成 17 年島田市条例第 132 号）
- エ 島田市住宅団地汚水処理場条例（平成 17 年島田市条例第 100 号）
- オ 島田市水道事業における水道料金の徴収事務等の委託に関する規程（平成 23 年島田市水道事業管理規程第 9 号）
- カ 島田市水道料金口座振替事務取扱規程（平成 23 年島田市水道事業管理規程第 10 号）
- キ 島田市水道事業会計規程（平成 23 年島田市水道事業管理規程第 6 号）
- ク 島田市水道事業契約規程（平成 23 年島田市水道事業管理規程第 7 号）
- ケ 島田市暴力団排除条例（平成 24 年島田市条例第 31 号）
- コ 島田市個人情報保護条例（平成 17 年島田市条例第 17 号）

## 第2章 水道施設維持管理業務に係る要求水準

受託者は、自らのノウハウを最大限活用し、浄配水施設等の運転管理及び維持管理を主体的に行い、要求水準を満たす浄水を安定的に供給しなければならない。また、現行のサービス水準を維持することはもとより、その向上を図り、安定供給が確保できる十分な業務遂行体制により臨むものとする。

受託者は、業務の公共性を十分理解し、需要者や地域住民等に対し、丁寧に対応し、部外者から対応について指摘を受けないようにしなければならない。

### 1 基本事項

#### (1) 履行場所等

##### ア 履行場所

履行場所は、「別冊2 施設一覧」に示す。

##### イ 対象設備

対象設備のうち、主な設備は、「別冊3 主な設備」に示す。

#### (2) 施設責任者の職務及び資格要件

##### ア 職務

(ア) 現場責任者として、従事者の指揮、監督を行う。

(イ) 実施要領書等やその他の関係書類により、業務の目的、内容等を十分理解し、効果的、経済的な運転に努めなければならない。

(ウ) 日常の業務執行状況を的確に把握しておくとともに委託者と緊密な連絡をとり、必要があれば協議を行う。

(エ) 従事者を教育し、技術の向上及び事故の防止に努めなければならない。

##### イ 資格

水道施設管理技士（浄水3級以上）の資格を保有する者とする。

#### (3) 副責任者の資格要件

平均配水量 8,000 m<sup>3</sup>/日以上浄水場において、浄水場の維持管理業務に3年以上従事した者とする。

#### (4) 従事者の配置

受託者は、水道施設維持管理業務の確実な履行及び関係法令等に基づいた有資格者を適切に配置しなければならない。

#### (5) 水道施設維持管理業務報告会の開催

受託者は、業務の状況、課題等について、委託者と情報共有するため、委託者の水道施設担当者を構成員とした業務報告会を定期的に行う。なお、当該報告会は、委託者又は受託者のいずれかの申し出により、水道料金等関連業務を含めた全体会とすることができるものとする。

#### (6) 勤務体制

受託者は、年間を通し、毎日24時間稲荷浄水場を含む水道施設の監視を行い、状況にあった対応ができる体制をとらなければならない。

(7) 新規従事者の業務研修

受託者は、新たな従事者を雇用する場合は、当該従事者に対し必要な研修を実施し、委託者に研修完了を報告しなければならない。なお、研修進捗度により、一部の業務に従事することは、受託者の責任の範囲で実施できるものとする。

(8) 設備台帳の整理及び記録

受託者は、アセットマネジメントの取り組みとして本業務に関わる各点検、整備、故障、修理等の情報を設備台帳として整理、記録しなければならない。

「本章 4 保守点検業務」の対象となる施設及び設備については、年1回以上、外観の写真を撮影し、設備台帳と併せて記録する。保管した記録は、各年度末及び契約終了日に委託者の指定する形式でデータ及び紙面にして提出するものとする。

なお、設備台帳の様式及び記載する項目は、委託者と協議の上、決定するものとする。

2 マニュアルの作成

受託者は、次のとおりマニュアルを作成し、委託者に提出しなければならない。各マニュアルの作成要領は、委託者と協議し、決定するものとする。

- (1) 緊急時対応マニュアル
- (2) 運転管理マニュアル
- (3) 点検作業マニュアル

3 運転管理業務

受託者は、毎日24時間連続で水道施設（浄水場、取水設備、送水設備、配水池等）の運転状況を監視し、操作を行い、要求水準を満たす水質を保ちつつ、配水を行わなければならない。

(1) 中央監視

監視対象施設は、「別冊1 総括表」に記載した「上水道遠方監視」の対象の施設とする。中央監視システムの運用に必要な通信費のうち、保守点検に係る通信費は受託者の負担とし、通常の運用分の通信費は委託者の負担とする。

受託者は、各水道施設の運転データを業務日誌と併せて委託者へ提出しなければならない。

簡易水道施設に関する維持管理は、委託者の業務であるが、委託者の勤務時間外に簡易水道施設の監視システムの警報が発生した場合は、受託者は、速やかに委託者に報告しなければならない。

(2) 要求水準等

ア 水質水準

受託者は、原水の取水から配水施設までの水道施設を適切に運転操作監視し、原水の水質・水量に応じた浄水処理を実施する。表流水の水質は表2-1の水準とし、市内各所にある給水末端は、残留塩素を0.2mg/L～0.35mg/Lの範囲内としなければならない。但し、漏水事故による濁水等、受託者の業務と関連がない要因による未達項目については、委託者が当該要因と認めた場合は、未達事項としないものとする。

要求水準

表 2-1 稲荷浄水場の浄水水質の要求水準

色度	0.5 度以下
濁度	ろ過濁度 0.1 度以下
残留塩素	0.3 mg/L～0.5mg/L

イ 水質の維持及び確認

受託者は、委託者が作成した水質検査計画に基づき、「別冊 4 末端水質検査」に示す検査場所の色度、濁度、残留塩素を毎日集約し、その結果を記録して委託者に報告しなければならない。

受託者は、給水末端の検査において、表 2-2 の水準を外れた場合、その他水質に異常を発見した時は、委託者に報告するとともに原因究明のために必要な水質検査、もしくは委託者への協力を実施しなければならない。

表 2-2 給水末端の水質要求水準

色度	0.5 度以下
濁度	0.1 度以下

ウ 水圧管理の水準

受託者は、管末で減圧給水とならないように配水管理をしなければならない。参考に現況の主要な配水池等におけるポンプ吐出圧を表 2-3 に示す。

表 2-3 主要な配水池等におけるポンプ吐出圧

施設名（送水及び配水先）	ポンプの吐出圧
稲荷浄水場（天神原配水池）	0.45MPa～0.75MPa
天神原配水池（高圧配水区）	0.35MPa～0.45MPa
阪本配水池（谷口上地区）	0.60MPa～0.70MPa
大津配水池（ばらの丘地区）	0.32MPa～0.42MPa

エ 水位及び水量の管理の水準

受託者は、季節変動、時間変動などの水需要を予測し、配水池水位が表 2-4 に示す適正水位内となるよう「表 2-5 想定水量」を考慮し、表流水及び地下水の取水量を決定し、無駄のない運転を行わなければならない。

表 2-4 各配水池水位に関する要求水準

No	施設名称	適正水位
1	天神原配水池	6.0m～13.5m (運営期間に施設更新予定有)
2	旗指配水池	4.0m～7.8m
3	大津配水池	内 6.0m～8.0m、外 6.0m～8.0m
4	阪本配水池	5.0m～8.0m

要求水準

5	岡田配水池	4.0m～8.0m
6	空港配水池	2.0m～5.0m
7	湯日配水池	1.0m～2.5m
8	上伊太配水池	2.5m～3.0m
9	神座配水池	2.5m～4.0m (R1 年度更新)
10	相賀配水池	2.0m～2.9m
11	後畑配水池	1.0m～2.75m
12	千葉配水池	1.85m～2.6m

表 2-5 想定水量

想定水量 ( $\text{m}^3/\text{日}$ )	年度	R2	R3	R4	R5	R6
	平均企業団受水量	6,800	6,800	6,800	6,800	6,800
	平均取水量	26,200	26,200	26,200	26,200	26,200
	平均配水量	26,100	26,100	26,100	26,100	26,100
自己水の最大取水量		許可水量 29,195 $\text{m}^3/\text{日}$ までとする				

注釈) 静岡県大井川広域水道企業団の受水量については、前年度の3月に確定する。

オ 減断水

受託者は、施設の停電、導送水管の破裂、濁水など外因的要件により予定の水量を確保できない場合においても、委託者と協力し、減断水せず、配水に努めなければならない。減断水が必要な場合は、委託者に報告し、承認後に減断水を実施するものとする。

カ 各種機器の運転

受託者は、各種機器の運転については、「本章 2 マニュアルの作成」に掲げた各種マニュアルを参照し、運転操作を行う。

キ 薬品の管理

受託者は、沈殿用凝集剤 (PAC)、消毒用次亜塩素酸ナトリウム、軟水装置用の原塩等の薬品については、充填管理を行い、常に適量を確保しなければならない。薬品の調達、品質及び残量管理は、「本章 7 調達管理業務」に示す。

ク 水質汚染防止対策

受託者は、門扉の鍵や柵等の点検、施錠確認などにより、第三者及び動物による水質汚染の防止措置を行わなければならない。

4 保守点検業務

受託者は、当該年度の月間及び年間業務計画書に基づき、次のとおり、建物、土木構造物、建物付帯設備及び機械・電気・計装設備の点検を実施しなければならない。業務報告書の作成及び提出については、「第1章 5 業務報告書」のとおりとする。

(1) 稻荷浄水場及び水源、送配水施設の日常点検

ア 建物、土木構造物及び建物付帯設備

受託者は、簡易な点検や消耗品の補充、交換等を定期的に行い、対象施設の異常

の有無を確認する。点検時に異常を認めたときは、委託者に報告するとともに必要な措置を講ずる。また、性能確認のための試運転を行い、常に運転ができる状態を整えなければならない。

なお、点検対象は「別冊1 総括表」に記載した「日常点検」の対象の施設とする。

#### イ 機械・電気・計装設備

受託者は、機器等の異常な音、振動、臭い、高温、油の漏れ及び指針値の記録を定期的に確認し、異常を認めたときは、委託者に報告するとともに必要な措置を講ずる。また、各種機器が正常に稼働できるように機器の清掃や消耗品の交換、補充を行う。

なお、「別冊1 総括表」に記載した「観測井」の対象の施設は、自然水位（静水位）を、月1回以上確認しなければならない。この他、神座水源の色度、濁度を毎日確認し、委託者に報告するものとする。

点検対象の主な設備は「別冊3 主な設備」及び「別冊5 稻荷浄水場点検箇所」に示す機械、電気、計装設備とする。

#### (2) 滅菌設備

受託者は、水源及び配水池の滅菌設備について、薬剤補充や残留塩素実測等を行い、「本章3 運転管理業務(2) ア」の水準を満たすよう、機器の管理を行わなければならない。

なお、点検対象は「別冊1 総括表」に記載した「薬剤補充」の対象の施設とする。

#### (3) 非常用予備発電装置

受託者は、非常用予備発電装置について、燃料補充及びバッテリー充電のための試運転を定期的に行い、常に運転ができる状態を保たなければならない。また、当該設備の異常を認めたときは、委託者に報告するとともに必要な措置を講ずるものとする。

なお、対象施設は「別冊1 総括表」に記載した「発電機試運転」の対象の施設とする。

#### (4) 定期点検

受託者は、予防保全の観点から次に掲げる対象施設の定期点検を実施しなければならない。また、実施状況は、業務日誌及び月間業務報告書（詳細事項を含む）により、委託者に報告しなければならない。

なお、従来の各種点検仕様書及び点検頻度は次のとおりである。

#### ア 中央監視制御装置等

##### (ア) 仕様書

「別冊6 中央監視制御装置等保守点検仕様書」のとおり。

##### (イ) 点検頻度

1年に1回

#### イ 配水池緊急遮断弁

##### (ア) 仕様書

「別冊 7 緊急遮断弁保守点検仕様書」のとおり。

(4) 点検頻度

2年に1回

ウ 稲荷浄水場薬品注入設備

(ア) 仕様書

「別冊 8 稲荷浄水場薬品注入設備保守点検仕様書」のとおり。

(4) 点検頻度

「別冊 8 稲荷浄水場薬品注入設備保守点検仕様書」のとおり。

エ 稲荷浄水場水質計器

(ア) 仕様書

「別冊 9 稲荷浄水場水質計器保守点検仕様書」のとおり。

(4) 点検頻度

「別冊 9 稲荷浄水場水質計器保守点検仕様書」のとおり。

オ 稲荷浄水場送水ポンプ

(ア) 仕様書

「別冊 10 稲荷浄水場送水ポンプ保守点検仕様書」のとおり。

(4) 点検頻度

1年に1回

カ 水源等消毒設備他

(ア) 仕様書

「別冊 11 水源等消毒設備他保守点検仕様書」のとおり。

(4) 点検頻度

「別冊 11 水源等消毒設備他保守点検仕様書」のとおり。

(5) 法令点検

受託者は、法令に基づく点検が必要な設備については、受託者の責任のもと、関係法令により、遅延なく実施しなければならない。報告については、前号「(4) 定期点検」に準じる。

ア 自家用電気工作物保安管理

(ア) 自家用電気工作物の保安管理（みなし設置者）

受託者は、自家用電気工作物の保安管理において、「みなし設置者」として次の業務を実施する。なお、受託者は、電気主任技術者の選任を行うか、又は電気事業法施行規則第 52 条第 2 項に基づく保安管理業務の委託契約を第三者と締結する。

- a 自家用電気工作物の維持・技術基準適合維持（電気事業法第 39 条）
- b 自家用電気工作物の保安規程の作成、届出、遵守（電気事業法第 42 条）
- c 電気主任技術者の選任、届出（電気事業法第 43 条）

(4) 点検対象

点検対象は、「別冊 12 自家用電気工作物保安管理業務一覧」に示す。

(ウ) 点検仕様

点検仕様は、本号「(ア) 自家用電気工作物の保安管理（みなし設置者）」で定める保安規程による点検とする。

(エ) 点検種別

「別冊 12 自家用電気工作物保安管理業務一覧」のとおり。

イ 消防設備点検（稲荷浄水場）

稲荷浄水場管理棟に設置された消防設備の点検を行い、常に良好な状態を維持し、事故の発生を未然に防ぐこと。

(ア) 点検対象

点検対象は、「別冊 13 消防設備点検対象」に示す。

(イ) 点検仕様

消防法、同法施行令、同法施行規則及びこれらに基づく告示に準拠する点検とする。

(ウ) 点検種別

「別冊 13 消防設備点検対象」のとおり。

ウ 浄化槽管理

稲荷浄水場に設置された浄化槽設備の保守点検及び清掃を行い、常に良好な状態を維持することを目的とする。

(ア) 点検対象

稲荷浄水場敷地内にある浄化槽 2 基の保守及び清掃作業とする。

a ナショナルMA型 35 人槽 (4.13 m<sup>3</sup>)

b 西原ネオ 5 人槽 (1.16 m<sup>3</sup>)

(イ) 点検種別

浄化槽法及び浄化槽法施行規則に基づき、保守点検を年 4 回、清掃作業を年 1 回以上行う。保守点検に必要な薬品消毒剤、殺虫剤、検査用指示薬等は受託者の負担とする。

エ フロンガス簡易点検

「フロン類の使用の合理化及び管理の適正化に関する法律」に基づき、フロン類の漏えい調査を行い、フロン排出の抑制に努めなければならない。

(ア) 点検対象機器

「別冊 14 フロンガス簡易点検対象」に示す。

(イ) 点検頻度及び点検内容

法令に基づく簡易点検（室内機及び室外機等の目視）

5 環境保全業務

(1) 稲荷浄水場濃縮池汚泥移送処理

産業廃棄物である乾燥池の水道汚泥については、概ね 1.5 年に 1 回、委託者が処理を行う。受託者は、当該汚泥の搬出の報告を委託者から受けた後、濃縮池から乾燥池へ汚泥を移送するものとする。乾燥池の排出が 4 回行われた場合の濃縮池から乾燥池への汚泥の移送は、委託者が実施する。この場合において、受託者は、移送作業に支障がでないよう運転管理を行うものとする。

(2) 稲荷浄水場清掃

受託者は、年間業務計画書に基づき稲荷浄水場の作業環境や美観、衛生状態を良好に保つよう、対象施設の棟内、場内の清掃や整理整頓を行い、樹木、植栽を含む外構施設全般について、安全性、美観、衛生状態等を適切な状態に保ち、周辺住民に不快感を与えないように管理しなければならない。

受託者は、当該目的達成のため、日常的な清掃を行う他、管理棟の床清掃、ガラス清掃、害虫駆除、除草、樹木管理を実施する。詳細は「別冊 15 稲荷浄水場環境整備

仕様書」に示す。

(3) 水源等環境整備

受託者は、年間業務計画書に基づき、浄水場以外の各水道施設についても、樹木、植栽を含む外構施設全般について安全性、美観、衛生状態等を適切な状態に保ち、周辺住民に不快感を与えないように管理しなければならない。受託者は、当該目的達成のため、施設訪問時に清掃を行う他、除草、樹木管理を実施する。詳細は「別冊 16 除草業務仕様書」に示す。

6 対象施設、設備等の異常・故障対応

受託者は、対象施設及び設備等の故障や異常を発見した場合は、運転管理への影響度合に応じ、適切な対応をとらなければならない。受託者は、補修、修繕が必要な場合は、次のとおり実施するものとする。なお、本項目の補修・修繕には、重大な故障等の予防保全措置を含むものとする。

(1) 軽微な補修等

受託者は破損、又は故障等の不具合箇所について、次に掲げる軽微な補修を行うことで当面、機能が維持できる場合は、自ら補修するものとする。

なお、購入が必要な専用材料があった場合は、本項「(3) 修繕費用」で賄うものとする。

- ア 汚れ、詰まり、付着等がある部品の清掃
- イ 取り付け不良、作動不良、ずれ等がある場合の調整
- ウ ボルト、ねじ等の緩みがある場合の増し締め
- エ 潤滑油、グリス、充填油等の補充
- オ 接触部分、回転部分等への注油
- カ 軽微な損傷がある部分の補修
- キ その他上記の各項に類する軽微な作業

(2) 故障修繕が必要な場合の対応

受託者は、設備等に異常や不具合があった場合は、原因の特定に努めなければならない。受託者は、その結果、外注による修繕が必要と判断した場合、委託者に当該状況及び見積予定額を報告し、委託者の承認を得た場合に限り、本項「(3) 修繕費用」の範囲内で実施するものとする。

但し、受託者が本項「(3) 修繕費用」の範囲内で実施できる修繕は、1件あたり税込50万円を上限とし、それを超える場合は、委託者が実施するものとする。また、受託者は、1件の見積予定額が税込10万円以上の場合は、原則として、2者以上から見積を徴収して修繕業者を決定しなければならない。但し、過去に類似修繕案件がある場合は、1者の見積と当該金額との比較における判定を可能とする。

(3) 修繕費用

受託者は、表2-6に記載された修繕費の範囲内において、本項「(1) 軽微な補修等」の材料及び「(2) 故障修繕が必要な場合の対応」に該当する修繕費を委託者に請求することができる。

受託者は、請求にあたり、年間業務報告書を委託者に提出し、委託者による実施状況の確認を受けなければならない。

各年度において、表2-6に記載された修繕額を超過する見込みとなる場合は、委託者と受託者が協議を行い、超過後の修繕実施者を決定する。受託者が実施者となった場合、受託者は、委託者が認めた金額の範囲内について超過分の修繕を実施することができるものとする。

表 2-6 委託料に含まれる修繕費用

年度	修繕費用上限額
令和2年度、令和7年度	年額 1,500,000 円（消費税及び地方消費税除く）
令和3～6年度	年額 3,000,000 円（消費税及び地方消費税除く）

(4) 報告及び引継ぎについて

受託者は、本項「(1) 軽微な補修等」の材料及び「(2) 故障修繕が必要な場合の対応」の実施状況について、業務日誌及び月間業務報告書により、委託者に概要の報告を行わなければならない。詳細な実施状況、修繕費の執行根拠となる請求書等の証拠書類は、年間報告書に添付し、委託者に提出するものとする。

7 調達管理業務

(1) ユーティリティー調達管理

受託者は、水道施設の運転管理に必要な薬品類及び非常用予備発電装置の燃料を調達し、管理しなければならない。受託者は、使用及び補充の実績について、月間業務実績報告書及び年間業務実績報告書により、委託者に報告するものとする。

過去5年間の使用実績については「別冊17 調達管理業務実績一覧」に示す。

ア 薬品類の調達、品質及び残量管理

(ア) 受託者は、「別冊1 総括表 薬剤補充」に示す対象施設に必要な沈殿用凝集剤(PAC)、消毒用次亜塩素酸ナトリウム、軟水装置用の原塩等の薬品を調達及び管理し、必要とする機器に補充すること。

(イ) 受託者は、薬品の管理について、品質劣化を抑えるように努めること。

(ウ) 受託者は、大規模地震等の緊急時においても円滑に薬品類の調達及び補充ができるような体制の確保を図ること。

イ 燃料の調達及び残量管理

(ア) 受託者は、「別冊12 自家用電気工作物保安管理業務一覧」に示す対象施設における非常用予備発電装置の稼働に必要な燃料(軽油)を調達及び管理すること。

(イ) 受託者は、発電機の稼働が複数日に亘る場合においても、継続して燃料を補充できるような体制を確保すること。

(2) 消耗品調達管理

受託者は、水道施設維持管理業務の履行に必要な貸与品、消耗品等を適切に管理し、施設の運転に支障を与えないよう、必要な数量及び品質を常に確保する。

ア 消耗品の管理

受託者は、業務を履行する上で必要な消耗品等を適切に管理し、必要な数量及び品質を常に確保すること。また、購入実績を月間業務実施報告書及び年間業務実績報告書にて、委託者へ報告すること。

イ 品質及び規格

消耗品等を調達する際は、業務にあった品質及び規格の物品を調達し、施設の性能や耐用年数等に影響を与えないよう努めなければならない。

## 8 水道施設・設備の改築、更新、改良等

### (1) 改築、更新への対応

委託者は、施設及び設備の改築、更新、修繕を行うときは、事前に、受託者に実施日、作業内容、施設の停止有無等を通知するものとし、受託者は、委託者の業務に支障がでないように運転管理を行わなければならない。

### (2) 改良等の自費施工

受託者は、維持管理コストの縮減等を図るため、水道施設及び設備の改良に関する提案を行い、委託者が認めた場合は自費で実施することができる。その際、当該施設の改良部分の所有権は受託者に帰属する。

受託者は、契約終了日までに前述の改良部分を自己の責任と費用により原状に復さなければならない。但し、委託者が認めた場合はこの限りではない。

## 9 見学者及び立入検査の対応

### (1) 見学者の対応

受託者は、委託者が対象施設等への見学者を受け入れる場合は、必要な配布資料を準備し、施設を案内し、見学時間に応じた説明をしなければならない。

### (2) 立入検査の対応

受託者は、委託者が国、県等の立入検査を受け入れる場合は、委託者に協力し、施設の案内や本業務に関する質問の回答などに対応しなければならない。

### 第3章 水道料金等関連業務に係る要求水準

受託者は、水道料金、下水道使用料及び汚水処理場使用料（以下「水道料金等」という。）に関する各種受付、開閉栓、検針、水道料金等の徴収、量水器管理、給水装置検査等に業務を迅速、丁寧、効率的に行い、顧客サービスの向上を図り、収納率の要求水準を満たすものとする。

受託者は、水道事業の公共性を認識し、水道使用者等に親切・丁寧に接し、不信感を与えることのないよう、十分配慮し、その対応について、第三者から苦情を受けないよう努めなければならない。

#### 1 基本事項

##### (1) 履行場所

「別冊 18 島田市給水区域図」に示す島田市上水道給水区域及び簡易水道給水区域とする。

##### (2) 料金責任者の職務及び資格要件

###### ア 職務

- (ア) 現場責任者として、従事者の指揮、監督を行う。
- (イ) 実施要領書等やその他の関係書類により、業務の目的、内容等を十分理解し、効果的、経済的な運用に努める。
- (ウ) 日常の業務執行状況を的確に把握しておくとともに委託者と緊密な連絡をとり、必要があれば協議を行う。
- (エ) 従事者を教育し、技術の向上及び事故の防止に努める。

###### イ 資格

- 料金責任者は、次のいずれかの実務資格を有する者とする。
- (ア) 他の水道事業体が過去に発注した水道料金徴収業務において、業務の責任者を1年間以上経験している者。
- (イ) 給水戸数3万戸以上の日本国内の水道事業体において、検針及び料金徴収業務の実務経験を3年間以上有する者。

##### (3) 従事者の配置

受託者は、水道料金等関連業務の従事者を適切に配置するとともに従事者のうち2名以上は、水道料金徴収経験を2年間以上有する者を配置しなければならない。

##### (4) 身分証明書の携帯

受託者は、従事者に安全かつ清潔な服装をさせるとともに、名札を着用し、身分証明書を携帯させなければならない。

##### (5) 水道料金等関連業務報告会の開催

受託者は、業務の状況、課題等について、委託者と情報共有するため、委託者の水道料金等の担当者を構成員とした業務報告会を定期的を開催しなければならない。

##### (6) 印刷物の承認

受託者は、市の管理規程に定めのある書式、市長の印影を用いた書式、料金システ

ムやハンディターミナル等の専用書式を印刷する場合は、委託者に校正を依頼し、承認を受けなければならない。

なお、一部の書式は、消費税の適格請求書等保存方式に対応するため、運営期間中に様式を変更する見込みである。当該変更時期について、委託者は、半年以上前までに受託者にその旨を伝えるものとする。

表 3-1 委託者事前確認が必要な書式

	様 式 名	確認理由		
		市の規定	印影	料金システム等
1	納入通知書（複写式手書用）	○	○	
2	納入通知書（水道料金請求書）	○	○	○
3	納入通知書（水道料金督促状）		○	○
4	催告書（水道料金）	○	○	○
5	水道使用水量のお知らせ （ハンディターミナル用検針票）	○		○
6	水道使用水量のお知らせ （郵送用検針票）	○		○
7	再振替のお知らせ			○
8	水道メータ交換票			○

(7) 水道の使用開始等に係る言葉の定義について

ア「使用者」とは、給水装置を使用し水道料金を支払いする者をいい、「所有者」とは、給水装置の設置者をいう。

イ「新開栓」とは、新たに給水装置を設置した場合の最初の使用者登録をいう。

ウ「再開栓」とは、使用中止後の水道に対する使用開始をいい、「閉栓」は、使用の中止をいう。

エ「名義変更」とは、止水栓の開閉をせずに使用者名を変える場合をいう。

オ「精算」とは、水道の使用中止に伴い、定例検針以外の指針により、料金の計算を行うことをいう。

カ「水栓」とは、給水装置一式をいい、量水器1台につき1水栓（1請求）となる。

(8) 水道使用契約について

水道使用契約の条件（約款）は、島田市水道事業給水条例及び規程となる。受託者は、使用者及び所有者が契約条件を理解できるように努めなければならない。

また、契約に必要な情報は、水道料金システムに入力を行う他、書面に記録保管しなければならない。

2 マニュアルの作成

受託者は、次のとおりマニュアルを作成し、委託者に提出しなければならない。各マニュアルの作成要領は、委託者と協議し、決定するものとする。

- (1) 水道料金等業務マニュアル
- (2) 時間外対応マニュアル
- (3) 滞納整理業務マニュアル

3 窓口及び電話等の受付

受託者は、「島田市水道料金お客さまセンター」において、日常的に発生する次の業務を速やかに遂行しなければならない。また、お客さまから聞き取った内容について、記録保管管理し、委託者の照会に対し、直ぐに回答できるような体制づくりを整えなければならない。

- (1) 営業日の営業時間内における主な業務
- ア 水道料金等の現金収納、領収書発行
  - イ 再開栓、閉栓受付
    - (ア) 再開栓、閉栓の届出は、口頭による受付を可能とする。
    - (イ) 再開栓の受付は、現住所、連絡先の聞き取りを行い、過去の使用履歴があれば同一人物として一元管理できるように努めるものとする。
    - (ウ) 閉栓受付は、当該水栓の未納状況及び転居先住所、連絡先の確認をする。
    - (エ) 島田市給水区域内への転居に伴う再開栓は、現水栓の閉栓時期の確認を行い、現在の納入方法を確認し、口座振替利用者については、再度金融機関への申請が必要であることを説明しなければならない。
    - (オ) 再開栓を受付した水栓が使用中で現使用者からの閉栓連絡がない場合は現使用者に確認を取らなければならない。
  - ウ 水道使用者名義変更受付
    - (ア) 名義変更理由が相続の場合において、旧使用者と旧所有者が同一の場合は、所有者変更の手続きを連絡者に依頼するものとする。
    - (イ) 料金精算が伴う名義変更は、検針を行い、前使用者は閉栓として、新使用者は再開栓として整理するものとする。
  - エ 給水装置所有者変更受付（書面提出のみ）

「給水装置所有者変更届出書」で受付する。窓口へ来ることができない所有者等に様式を郵送して提出を促すものとする。なお、返信に係る郵送費は所有者等の負担とする。
  - オ 水栓の種別変更受付（書面提出のみ）
    - (ア) 「給水装置種別変更届出書」で受付し、委託者の承認後、水道料金システムへの登録を行う。
    - (イ) 浴場営業用の給水については、公衆浴場の証明書を添付させなければならない。
  - カ 水栓の用途変更及び水栓情報の修正
  - キ 納入通知書の再発行及び送付
  - ク 漏水の受付
    - (ア) 配水管及び給水管1次側の漏水の場合は、委託者に連絡する。
    - (イ) 給水管2次側の漏水の場合は、委託者と修繕代行業務委託契約を締結している事業者等を使用者に紹介し、修繕依頼を案内する。また、必要に応じて減免手続の説明をする。
  - ケ 各種証明書の発行受付及び発行
    - (ア) 水道料金等の納入証明書は、受託者名により、無料で発行できるものとする。
    - (イ) 使用者が委託者発行の納入証明書（有料）を希望された場合は、証明書発行手数料の負担を使用者に説明した上で委託者に引き継がなければならない。
  - コ 口座振替利用者の増加促進
  - サ 使用者からの相談・問合せ等への対応

シ その他、営業時間内における水道事業に係る附帯業務

(2) 営業日の営業時間外（夜間）及び休業日における業務

受託者は、次の業務に対応できる体制をとらなければならない。

ア 再開栓・閉栓の電話受付及び開栓作業

イ 給水停止中の利用者からの電話対応

ウ 水が出ないという問合せの対応

受水槽等の利用有無の聞き取りや利用者登録の確認及び現地確認を行い、1次側の問題であれば、委託者へ報告する。

エ 漏水、濁り、減水、水質異常等の問合せの対応

漏水等の問合せに対しては現地確認を行い、委託者の緊急対応が必要な場合は直ちに委託者へ報告する。緊急対応が不要な場合は、翌営業日に委託者へ報告する。

なお、緊急対応の判定基準は別途指示する。

オ その他、営業日の営業時間外及び休業日における水道事業に係る附帯業務

4 開閉栓及び精算業務

受託者は、開閉栓、指針読み取り作業について、依頼者の希望に合わせ、実施日を設定し、現地作業を行わなければならない。

受託者は、営業時間外であっても依頼内容が次の営業開始時間より前の開栓である場合は、時間外及び休業日であっても対応しなければならない。この場合において、受託者は、19時から翌朝8時までの間に開栓作業を行う場合は、原則として依頼者等に立会いを求めなければならない。

開閉栓は、丙止水により実施するが、小口径の量水器は、殆どが開閉栓防止式となっている。開閉栓防止式の丙止水は、閉栓時にはハンドルを外し、盗水防止用のキャップをはめるものとする。その他の止水栓は、当該仕様にあった開閉を行うものとする。

なお、口径50mm以上のメーターの止水栓の開閉栓作業は、委託者が実施するため、受託者は、委託者が作業できるように連絡者と日程を調整しなければならない。

(1) 再開栓業務

ア 開栓作業及び検針

(7) 通水確認を行い、パイロットが停止しない場合は、直ぐに開栓できる状態で丙止水栓を閉め、使用者にその旨を説明しなければならない。

(イ) 止水栓を開けてもパイロットが回転せず、通水していないことが予測される場合は、当該止水栓の他に止水栓が設置されていないかを調べ、通水を試みる。

イ 使用開始説明及び口座振替依頼書の配布

(2) 閉栓業務

ア 閉栓作業及び検針

(7) 閉栓作業時にパイロットが回転していた場合は、依頼者に連絡し、宅内の蛇口及び漏水の確認等を依頼する。

(3) 入力及び請求作業他

ア 再開栓・閉栓・名義変更による水栓情報を水道料金システムへ入力

- (7) 最新の状態を把握できるように、速やかに入力を行う。
- (4) 再開栓は該当する水栓のメーターが検定満期切れでないことを確認する。
- (7) 下水道、汚水処理場の供用地区は、下水道使用料等の徴収処理の誤りがないようにしなければならない。

イ 精算料金の請求

閉栓後、精算料金を計算する。納付書での支払いの場合は速やかに郵送で請求を行い、口座引落の場合は、次回定例振替日に含めて実施する。

ウ 現地精算時の料金計算及び現金収納

エ その他、開閉栓及び精算業務に関する附帯業務

5 検針業務

受託者は、次のとおり検針業務を実施するものとし、検針は、原則として日中（8時から17時まで）において遂行する。

受託者は、検針について、開閉栓の状態を問わず、全ての設置メーターに対して実施し、指定日に納入通知書を発送できるよう異常水量の調査を終えなければならない。

(1) 検針用具及び方法

委託者は、当該業務で使用するシステムに関する機器（ハンディターミナル）を受託者に無償で貸与する。台数は、「本章 11 水道料金システムによる情報管理」に記載するとおりとする。なお、当該台数には、現在、紙による検針を行っている簡易水道給水区域分として6台が含まれている。

受託者は、当該機器の台数が不足する場合は、自己の費用によりハンディターミナルを準備しなければならない。この場合において、追加するハンディターミナルの機種は、委託者保有機種と同じでなければならない。

(2) 使用水量の計量業務(水道メーター及び下水用メーター検針)

ア 水道メーターの他、下水用メーターとして井戸水メーターの水量を確認し、検針後、異常値等のチェックを行うものとする。

イ 隔月検針により行い、西部地区(約 13,500 件/回)は偶数月に、東部地区、右岸地区及び簡易水道給水区域(約 22,000 件/回)は奇数月に行う。

ウ 検針期間は1日～10日とするが、各水栓の検針日は、原則応答日とする（前回検針が1日ならば次回検針も1日に実施）。

エ 水質検査対象の水栓は、検査分の水量を減量し認定する。

(3) 使用水量のお知らせの投函、又は郵送業務

ア 使用水量のお知らせは、口座振替済通知書を兼ねるとともに、口座割引を明記した水道料金の請求額を表示する。

イ 受託者は、使用者住所が近隣ではなく、投函困難な場合のみ、使用水量のお知らせを郵送することができる。

(4) ガラス破損等による検針不能の報告

受託者は、メーター表示部のガラス破損、指針の不動等により検針ができない場合は、使用者等に説明し、委託者へ報告しなければならない。メーターの取替は、委託者が実施するため、受託者は、使用者と実施日の調整を行う。

(5) 異常水量等原因調査

- ア 受託者は、再検針による指針の確認や原因調査などを実施しなければならない。
- イ 異常水量の基準は、前回使用水量、又は前年同月使用水量と比べ50%以上かつ10 m<sup>3</sup>以上増減した場合とする。
- ウ 親子メーターの差分が10%以上である場合は、当該原因を調査し、委託者に報告する。2次側漏水の場合は所有者に修繕依頼し、修繕の完了を把握しなければならない。
- エ 上記「イ」及び「ウ」の基準は、受託者と委託者が協議し、委託者が承認した場合は、変更できるものとする。

(6) 漏水調査及び報告

受託者は、検針時に漏水を発見した場合は、漏水箇所を特定し、修繕を行うべき者に連絡しなければならない。

(7) 漏水減免事務

- ア 漏水減免対象となる可能性がある水栓は、速やかに使用者等へ連絡を行い、修繕及び減免の手続きを説明する。
- イ 使用者等から水道料金減免申請書が提出されたときは、受託者は、必要書類（漏水箇所図面、工事施工前後の写真、指定工事店の証明）に不備がないか点検し、不備があった場合は、修正を求めなければならない。下水道使用料の減免は、水道料金とは別の申請が必要なため、提出漏れがないようにしなければならない。
- ウ 受託者は、漏水箇所について指定工事店等からの聞き取りや現地調査を行う。
- エ 受託者は、委託者の取扱いに基づいて、減免対象調定を選定し、認定水量の算定を行い委託者に当該根拠資料を提出する。委託者の承認後、調定更正等を行い、「水道料金減免結果通知」を申請者に交付する。

オ 下水道使用料の減免

下水道使用料の減免は、「公共下水道使用料等減免申請書」が必要である。受託者は、書類確認後、水道料金と同様に委託者の取扱いに応じて調査を実施する。委託者の承認後、「公共下水道使用料減免承認決定通知書」を申請者へ送付し、下水道使用料の調定更正資料を下水道課へ送付する。

カ 汚水処理場使用料の減免

汚水処理場使用料の減免は、申請書は不要である。受託者は、水道料金の減免認定により、当該認定水量で調定更正を行う。水道料金減免に関する通知に汚水処理場使用料も含めて通知を行い、汚水処理場使用料の調定更正資料を下水道課へ送付する。

(8) 使用水量の推定・計算（不動等故障）

受託者は、指針の不動等で計量できなかった場合は、推定水量を算定し、原因、計算根拠等を報告書にまとめ、委託者に提示しなければならない。水道料金システムへの入力に委託者の承認後とし、当該承認が料金計算後となった場合は、調定更正として処理を行うものとする。

(9) 無届使用者及び無届退去者の調査及び対応

受託者は、無届使用者及び無届退去者を発見した場合は、使用者について調査を行い、無届使用者にあつては、使用者登録を行い、無届退去者にあつては、閉栓及び精算料金の請求を行わなければならない。

(10) 給水条例違反の調査及び報告（給水停止中の使用など）

(11) 検針不要と思われるメーターの調査、報告

(12) その他、検針業務に関する附帯業務

(13) 下水道使用料・汚水処理場使用料特記事項

ア 下水道使用水栓の登録

(ア) 下水道課から送付される公共下水道使用開始届出書等の写しを受領し、下水道使用料の請求対象水栓として水道料金システムへ入力する。

(イ) 水道を使用せずに井戸水を使用している使用者は、基本情報（使用者名、住居表示、用途区分、支払方法等）の登録から行う。

(ウ) 水道水と井戸水を併用している水栓は、井戸水併用使用者として入力する。

イ 下水道使用者の登録変更

下水道課から送付される公共下水道使用開始届出書等の写しを受領し、下水道使用料の請求対象の内容変更を水道料金システムへ入力する。（井戸水併用→水道単独、認定家族人数の変更、下水道廃止等）

ウ 汚水処理場使用水栓の登録、廃止

下水道課から送付される使用開始届出書等の写しを受領し、汚水処理場の使用開始、又は廃止を水道料金システムへ入力する。

エ 下水道使用料（汚水処理場使用料含む）の計算

水量の認定は、使用形態に応じ、下水道課の指示に従う。

(ア) 水道水を使用している使用者は、原則として水道使用水量により下水道使用水量を入力し、使用料を計算する。

(イ) 家族人数等で水量を認定している使用者は、その認定水量を入力、計算する。

(ウ) 申告水量により計算している使用者からは、FAX等により報告を受けた水量を基に入力、計算する。

(エ) 水道水と井戸水の併用の使用者は、人数、使用状況、その他の事実を勘案し、水量を認定するため、個別に下水道課の指示を受ける。

オ 下水道使用水栓及び汚水処理場使用水栓に係る使用者変更等の注意点

水道と併用の水栓は、水道使用者の変更と同時に下水道等の使用者も変更となるため、解体や改造により、下水道や汚水処理場を使用しない場合は、下水道課に登録を継続するか中止するかを確認しなければならない。中止の場合は、排水設備所有者名義の「公共下水道使用休止届出書」を受領し、下水道課に送付する。

なお、設備変更を伴わない使用者変更であっても、原則、本項「エ 下水道使用料（汚水処理場使用料含む）の計算（ア）」に示す以外の方法で、水量の認定を行っている場合は下水道課に認定方法の確認を行うものとする。

## 6 料金計算・収納業務

受託者は、委託者の取扱いに基づいて、次のとおり、水道料金等の調定及び納入通知書の作成等を行い、使用者等への請求、収納等を行うものとする。あわせて、水道事業全体の収入についての確認を毎営業日に行わなければならない。

### (1) 料金計算業務（調定）

- ア 定例料金計算は、隔月に行う検針結果を元に計算する。使用開始が計算月の前月21日以降の場合は、料金計算に含めないものとする。受託者は、計算後、速やかに調定額（口座振替割引前）を委託者に報告しなければならない。
- イ 精算分の料金計算は、随時実施し、調定額（口座振替割引前）は、月分をまとめて委託者に報告する。精算分の料金を口座振替で請求する場合は、定時データと同じ調定月にしなければならない。
- ウ 個別調定の情報は、紙又は電子データにて保管しなければならない。なお、当該リストは、消費税の控除申告に必要な要件を満たさなければならない。

### (2) 納入通知書の発行及び送付

- ア 定例分の納入通知書は、毎月指定日までに発送を行わなければならない。この場合の納期限は発送月の月末（休業日の場合は、翌営業日）とする。
- イ アの発送指定日は、20日とする。但し、受託者は、令和4年4月までに、発送から納期限までの期間を現在の10日から14日に延長できるよう業務の見直しを行うものとする。
- ウ 精算分の納入通知書は、精算計算次第、速やかに発送し、納期限は、原則として発送日の2週間後とする。

### (3) 納入通知書の宛先不明者の調査

### (4) 水道料金等に関する収納入力事務

- ア 納入済通知書等により水道料金システムへの入金処理を行うこと。
- イ 送金で入金される案件は、消込先の誤りがないよう特に注意する。
- ウ 重複納付案件については、速やかに使用者に連絡を取る。

### (5) コンビニエンスストア収納の事務

- ア 速報データ（毎日）及び確報データ（5日ごと）の処理
- イ 入金（振込日）の確認
- ウ 水道料金システムへの入金処理（速報・確報）
- エ コンビニエンスストア支払件数及び金額の報告
- オ 納入通知書印刷用プリンタ機種変更等によるテスト
- カ コンビニエンスストア代行業者変更に伴い必要な業務
- キ その他、委託者が必要に応じ指示するデータの提出

### (6) 口座振替収納の事務

- ア 口座振替の新規加入、変更、解約等入力作業
- イ 口座振替の実施
  - (ア) 金融機関との伝送による口座振替データの交換（送受信）
  - (イ) 口座振替割引処理（定例のみ）

- (ウ) 定例の口座振替日は28日（休業日の場合は翌営業日）とする。
  - (エ) 定例の振替が残高不足だった場合は、再振替のお知らせを発送し、翌月12日頃に再振替を行う。残高不足以外の事由で口座振替ができなかった使用者に対しては納入通知書を送付する。
  - (オ) 金融機関の合併等、委託者の依頼による口座振替テストデータの作成
  - (カ) 口座振替手数料請求書の点検
- (7) 水道料金等の現金収納
- ア 受託者が受託業務に使用する領収印及び領収書（複写式）は、受託者の費用で準備するものとし、使用開始前に委託者へ様式を届け出なければならない。
  - イ 受託者が収納できる収入は、「島田市水道事業における水道料金の徴収事務等の委託に関する規程」第2条に定める収入のうち、委託者が指定したものとする。
  - ウ 収納に必要な釣銭は、受託者が用意し、管理する。
  - エ 収納場所は、「島田市水道料金お客さまセンター」の窓口及び現地集金先とする。
  - オ 受託者が窓口及び集金により収納した全ての収入金は、一日分を集計した後、速やかに委託者の指定振込口座に入金し、委託者に報告する。
- (8) 水道料金等還付・充当事務
- ア 漏水減免は、還付を原則とし、二重納付は充当を原則とする。但し、二重納付であっても、対象者が還付を希望された場合及び充当完了までの期間が2か月以上と想定される場合は還付とする。
  - イ 充当する調定の支払方法が「口座振替」の場合は、口座振替の依頼を止め、差額は納入通知書で請求する。
  - ウ 還付通知書の作成、発送
    - 還付先金融機関にゆうちょ銀行の指定はできないため、その旨事前に還付対象者に説明を行い、還付依頼書を対象者から取得する。受託者は、委託者に還付依頼書（本書）と報告書を提出し、委託者の承認後、対象者に還付通知書を送付する。
  - エ 充当通知書の作成、発送
    - 対象者と協議し、充当の理解が得られた場合に充当処理を行い、対象者に充当通知書により通知する。
  - オ 還付、又は充当の水道料金システム入力及び委託者への報告
- (9) 水道料金調定及び収入報告書の作成及び委託者への報告
- ア 定例計算後（翌営業日まで）
    - (ア) 口径別・用途別調定
    - (イ) 水量別調定表
    - (ウ) 改定前料金シミュレーション
    - (エ) 調定電子データ（全件）
    - (オ) 親子メーター差分一覧
  - イ 月報（翌月5営業日まで）
    - (ア) 料金執行状況確認表
    - (イ) 水道会計全体の収入日計表及び収入月計表
    - (ウ) 重複入金リスト

## 要求水準

- (エ) 水道料金以外の納入済通知書
  - (オ) 調定額集計表（用途、口径、町名・収納方法別等）
  - (カ) 収納状況表（年別、期別）
  - (キ) 調定更正リスト
  - (ク) 充当済者リスト
  - (ケ) 還付済者リスト
  - (コ) 還付、充当対象者リスト
  - (サ) コンビニエンスストア収納集計表
  - (シ) 口座振替収納集計表（依頼数、振替済数）
  - (ス) その他、委託者が必要に応じ指示する資料
- (10) 下水道使用料調定金額、調定件数等の報告書の提出
- ア 用途別使用区分別集計表
  - イ 使用区分別用途別集計表
  - ウ 使用水別集計表
  - エ 使用料金開始者確認表
  - オ 充当済者一覧表
  - カ 精算分調定一覧表
  - キ 収入日計表、収入月計表
  - ク 下水道使用者でメーター更新者の使用料確認表
  - ケ その他、委託者が必要に応じ指示する資料
- (11) 汚水処理場使用料調定金額、調定件数等の報告書の提出
- ア 調定表
  - イ 精算分調定一覧表
  - ウ 異動データ確認リスト
  - エ 収入日計表、収入月計表
  - オ その他、委託者が必要に応じ指示するデータ
- (12) 水道会計全体の収入事務の補助
- ア 水道会計全体の収入について、毎営業日、委託市の会計課から各金融機関日計表及び納入済通知書を受領し、検算後、収入額を委託者に報告する。
  - イ 納入済通知書は、水道料金とそれ以外に分類し、水道料金以外の納入済通知書は、日々の入金額を整理の上、委託者に引き渡すものとする。
- (13) 委託者からの使用者照会に対する調査
- (14) その他、収納業務に係る附帯業務

## 7 滞納整理業務

受託者は、使用者が水道料金を納期限内に支払うように周知し、「(1) 収納率の目標」の「ア」から「ウ」を目標値として収納業務を行うものとする。受託者は、「ウ」に定める目標値は、本契約の要求水準として下回らないようにしなければならない。

なお、下記における収納率は、期毎の収納累計額を調定額で除して求めた収納率の過去1年分の平均値とする。但し、破産等の事由により、1期10万円以上の未納があった場合は、1水栓につき1期分を当該収納率の算定から除外することができる。

### (1) 収納率の目標 (H29～H30年度 島田市実績による)

- ア 各期の納期3ヶ月後の収納率は99.0%以上を目標とする。
- イ 各期の納期6ヶ月後の収納率は99.5%以上を目標とする。
- ウ 各期の納期12ヶ月後の収納率は99.9%以上を目標(要求水準)とする。

### (2) 収納整理の方法

- ア 納入状況の確認
- イ 未納者一覧表の作成
- ウ 集金業務(訪問)  
集金は自主納付を推進しているため、必要最小限の範囲で行う。
- エ 督促状発行  
島田市水道事業給水条例第37条により、納期限経過後20日以内に督促状を発送しなければならない。納期限は発行日から10日以内とする。  
但し、減額・免除が確定している調定に関しては、20日以内の督促状の送付を状況に応じ控えることができる。
- オ 催告書発行  
督促状の納期限から10日以内に、納期限を発送の日から10日以内として発送しなければならない。減額・免除が確定している調定の取扱は督促に準じる。
- カ 未納者へ納入通知書の一斉送付
- キ 現地訪問・電話等による使用者への口頭催告
- ク 無届退去の調査及び委託者への住民登録確認
- ケ 少額訴訟等、法適措置に必要な資料の作成
- コ 滞納整理簿の作成  
滞納整理簿は、滞納整理の経過が分かるように記載しなければならない。電子データで管理を行い、委託者の求めに応じ即時提供できるようにする。

### (3) 分割収納業務

- ア 誓約書の受領
- イ 分割納付計画の相談
- ウ 分割納入誓約者への分割分の納入通知書の発行

### (4) 給水停止業務

受託者は、予定者一覧及び通知(案)を委託者に提示し、事前に承認を得なければならない。

- ア 給水停止執行基準は、次の要件とする。生活困窮者等経済的事情でやむを得ない

と認めたもの、納期限の延長を認めたもの、分割納付を認めたものについては、委託者の承認を得た上で給水停止の対象から除外できる。

(7) 給水停止予告通知書の作成時点で、2期以上前の未納があるもの。

(イ) 分割納付や納期限の延長を承認したもので約束不履行のもの。

(ウ) 上記(7)及び(イ)の基準を満たさない場合であっても、督促を行い、その納期限を経過した未納額がある場合は、受託者の申し出により、給水停止対象に含めることができるものとする。

イ 給水停止予告者一覧表及び給水停止予告通知書の作成及び発送

受託者は、「ア」の基準に該当する使用者を委託者に提示し、委託者の承認後、給水停止予告通知書を送付する。この場合の納期限は発送の日から10日以内とする。

ウ 給水停止実施予定一覧表及び給水停止実施通知の作成

受託者は、「イ」の期限に納付がない使用者を委託者に提示し、給水停止日に給水停止対象であることの承認を得る。

エ 給水停止執行（バルブ止め、又は停水器）

受託者は、ウに該当する水栓について、給水停止日までに納付がない場合は、給水停止を実施する。

(7) 執行するときは、給水停止実施通知書をもって行き、停止年月日・指針・停止方法などの必要事項を記録する。

(イ) 受託者は、給水停止実施日は20時まで給水停止者に対応できる体制を整えなければならない。

オ 収納確認後の給水停止執行解除（開栓）

(7) 給水停止予告通知書に記載の滞納料金の全額納入をもって給水停止解除を実施する。

(イ) 経済的事情などやむを得ない場合は、分割納付を認め、給水停止解除を実施する。

(ウ) 執行日以外の解除は原則として営業時間内に行う。

カ 給水停止作業報告書の作成及び委託者への報告

給水停止執行が継続している水栓については、適時現地調査を行い、委託者に定期的に報告しなければならない。

(5) 不納欠損処理、資料の作成

ア 水道料金は、現民法173条1項に該当する私債権であるため、不納欠損は調定年月による一括執行ではない。このため、受託者は、水栓毎に欠損する理由を明らかにし、委託者に報告し、承認を得た調定に限り不納欠損を行うことができる。民法改正により、消滅時効期間が2年から5年に延長されるため、受託者は、時効は5年間として滞納整理業務を計画しなければならない。

イ 受託者は、納期限後、一定期間を経過して未納となっている調定について、委託者の求めがあった場合は、個別の滞納整理状況を委託者に報告しなければならない。委託者は、受託者の要請に応じて住所照会を行うものとする。

ウ 下水道使用料及び汚水処理場使用料は、自治法第236条第1項の債権であるため、時効は5年で消滅する。受託者は、不納欠損実施時の適用法令に応じて欠損案件を抽出しなれない。

エ 作成書類

(7) 不納欠損対象予定者一覧表の作成

- (イ) 不納欠損対象者対応記録個票の作成
- (ロ) 不納欠損一覧表の作成
- (エ) 不納欠損の水道料金システムへの反映
- (オ) その他、委託者が必要に応じ指示するデータ

(6) その他、滞納整理業務に係る附帯業務

8 検定満期管理業務

受託者は、検定有効期間を満了する前にメーターを計画的に交換できるよう資料を作成しなければならない。

委託者が貸与しているメーターの検定満期交換は、委託者が別途発注する検定満期量水器交換業務委託の受託事業者が行い、私設置メーターの検定満期交換は、当該所有者が対応する。

受託者は、検定満期量水器交換業務受託事業者に協力するとともに、当該事業者からの対象メーターの設置箇所等の問合せは委託者を介せず直接回答するものとする。

(1) 委託者貸与メーターに関する検定満期交換附帯業務

ア 検定満期対象箇所一覧表の作成

受託者は、通常検針において、事前に電話連絡してから何う等の特殊な対応をしている案件を委託者が把握できるように資料を作成しなければならない。

イ 水道メータ交換票の作成及び仕訳

ウ 検定満期交換後の旧メーターの受領及び実指針と交換票記載指針の照合

エ 検定満期交換によるメーター情報の水道料金システム入力（鉛管情報含む）

(2) 私設置メーターの管理

ア 対象メーター一覧表の作成

イ 検定満期の期限前に交換するように所有者に依頼し、実施を確認しなければならない。確認後、水道料金システムへの入力を行う。

(3) その他、検定満期交換に係る附帯業務

9 貯蔵品管理業務

受託者は、メーター（検定満期交換分を除く）の入出庫等の手続き及び在庫管理を行わなければならない。

(1) メーター在庫管理業務

ア メーター在庫確認及び報告

受託者は、口径別に、新品、中古品、廃棄品の区分により在庫を管理し、月末の在庫数、月内の入出庫を翌月 5 営業日までに委託者に報告する。

イ メーターの入庫

メーターの購入は委託者が実施する。受託者は、新品の入庫を委託者から引き継ぎ、撤去等で引上げとなったメーターは、中古品、又は廃棄品として管理する。

ウ メーターの出庫

(7) 給水装置の申請があった場合は、新品メーターを番号順に払い出しする。

(4) 修繕や臨時メーターとしての出庫の場合は、中古品のうち、検定満期期限まで

の残期間が3年超のメーターを払い出しする。

(㍑) 検定満期期限まで残期間が3年未満のメーター（廃棄品）については、売却するため、口径ごとの個数が分かるよう仕分けする。

(㍑) 受託者は、在庫数が過去3か月分の出庫数以下となった場合は、速やかに委託者に在庫不足を伝達しなければならない。

(2) その他、在庫管理業務に係る附帯業務

10 給水装置関係業務

給水装置工事に関わる業務の一部を「島田市給水装置設置工事指針」に基づき実施しなければならない。

(1) 給水装置所有者名義変更の内容確認

ア 旧所有者と新所有者の連署による申請書により受付し、水道料金システムへの登録を行う。

イ 旧所有者の連署ができない場合は、水栓を所有していることを証明できる書類（売買契約書等）を添付することで、新使用者のみでも受付可能とする。

ウ 相続の場合は新所有者単独の申請であっても、書類の添付は不要とする。

エ 申請書は水道料金システム入力後、速やかに委託者に送付する。

(2) メーター出庫

ア 新開栓届を工事店より受領し、加入分担金・給水装置工事手数料の納入を確認する。給水装置申込書に基づき新開栓届に必要な事項を記入し、当該写し、メーター、門標を工事店に渡す。（門標は新規のみ。改造・臨時は不要）

イ 使用開始日はメーター設置日とする。出庫から設置日まで2週間以上ある場合は、改めて出庫手続きに来るよう説明すること。

ウ 工事中の水道料金を工事店等が負担する場合は、施主への変更手続きについて説明する。

エ 新開栓届は、メーターごとに1枚提出を原則とするが、集合住宅など1件の給水装置申込書により、複数のメーターを払い出す場合に限り、一覧表での提出を可能とする。1件の給水装置申込で複数のメーターを出庫する場合は、申請図面のメーター箇所にもメーター番号を記載するものとする。

(3) 水栓情報の水道料金システムへの入力

ア 受託者は、メーターを出庫後、水道料金システムへ水栓情報を登録し、使用開始の入力を行わなければならない。

イ 新規登録は、過去に使用されていない新しい水栓番号を符番する。

ウ 2世帯住宅等、一敷地に複数のメーターがある場合は、どの給水装置のメーターか判断できるように水栓登録を行わなければならない。

エ 住所と土地の地番が一致していない地区で地番により給水装置の申込があった場合は、完成後、所有者等に住所を確認し、水栓所在地を住所番地に修正して入力するものとする。

(4) 給水装置工事簡易検査

- ア 受託者は、委託者からの給水装置工事の検査依頼に基づき、簡易検査を実施する。
- イ 簡易検査は、竣工図のとおり施工されているか確認を行うものとする。現地に出向き、水道メーターの設置状況、止水栓の位置確認等を行い、あわせて使用者に料金の支払い方法等の契約内容を説明する。
- ウ 受託者は、検査結果を委託者に速やかに報告する。検査結果が不合格の場合は、当該理由を明らかにして、委託者に引継ぎしなければならない。なお、再検査は委託者が行う。
- エ 受託者は、検査依頼書が未提出の場合は、指定工事店に検査依頼書を提出するよう連絡しなければならない。

(5) 鉛管修繕情報の入力

受託者は、給水装置の改造又は委託者等の修繕によりメータ前後の鉛管が撤去されたことを確認した場合は、当該情報を水道料金システムに入力しなければならない。

(6) その他、給水装置関係業務に係る附帯業務

11 水道料金システムによる情報管理

受託者は、委託者が保有する水道料金システムを使用して、水道料金等関連業務に必要な水栓情報、検針情報、料金計算、収納管理等を行わなければならない。

委託者は、保有しているシステム（水道料金システム端末機7台、検針用ハンディターミナル23台、圧着機1台、プリンタ2台、口座振替伝送システム一式を含む）を受託者に無償で貸与する。本業務の実施に必要なインクカートリッジ等の消耗品の費用及び受託者の行為により、機器等に故障、破損が生じた場合の費用は、受託者が負担するものとする。

なお、現委託では、料金関連業務のうち、開閉栓予約、滞納整理記録は、受託者持ち込みのデータベースにより管理しているため、この業務については、料金システム以外の管理を可能とする。

表 3-2 水道料金システム

業務項目	詳細
水栓情報管理業務	所在地、使用者名、所有者名、送付先、連絡先、メーター関連情報、メモ機能
開閉栓業務	開始、停止、使用者変更、予約機能
検針データ管理業務	検針データ作成、取込、異常水量チェック
調定（更正）業務	料金計算、口座割引
収納管理業務	口座データ作成・収受、コンビニデータ管理（速・確報）、個別消込
メーター取替業務	対象データ抽出、交換入力（1件毎）
月次、年次処理	調定表他各種統計帳表

12 決算、監査等に関する資料作成

受託者は、表 3-3 のとおり決算報告及び随時委託者が指定した期間の資料を作成し、委託者が指定する期日までに提出しなければならない。

表 3-3 作成資料

No	作成資料
1	年度末における設置メーター情報
2	年間調定件数、水量、金額（口径、用途、地区、収納区分等）
3	年間収納状況、年度末未納額
4	年間調定更正者一覧
5	年間大口使用者一覧
6	各種事業実施件数（検針、給水装置検査、開閉作業、メーター管理等）
7	その他委託者の指定する資料

13 留意事項

(1) 広報物の配布

受託者は、検針時に委託者が用意した広報物を各戸へ年1回、配布しなければならない。この場合において、検針のお知らせを郵送している使用者への郵送料は、受託者負担とする。

(2) 書類の保管

受託者は、水道料金の検針、徴収、使用開始、停止等、本業務に必要な書類を、年度別、月別に区分し、お客さまセンター内、又は委託者が指定する場所に保管しなければならない。各書類の保管期限は、委託者の規定による。