

島田市水道事業施設・料金業務委託

要求水準

令和6年10月

島田市

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 マニュアルの作成.....	5
4 業務の引継ぎ.....	5
5 業務実施計画書.....	6
6 業務実施報告書.....	6
7 緊急時対応等.....	7
8 再委託.....	7
9 モニタリング.....	8
10 事業の提案等.....	8
11 留意事項.....	8
12 関係法令等.....	9
第2章 水道施設維持管理業務に係る要求水準.....	11
1 基本事項.....	11
2 運転管理業務.....	11
3 保守点検業務.....	13
4 環境保全業務.....	15
5 対象施設、設備等の異常・故障対応.....	16
6 調達管理業務.....	17
7 水道施設・設備の改築、更新、修繕、改良等.....	18
8 見学者及び立入検査の対応.....	18
第3章 水道料金等関連業務に係る要求水準.....	19
1 基本事項.....	19
2 島田市水道料金お客さまセンターの業務.....	20
3 開閉栓及び精算業務.....	21
4 検針業務.....	21
5 料金計算・収納業務.....	22
6 滞納整理業務.....	24
7 検定満期管理業務.....	25
8 貯蔵品管理業務.....	26
9 給水装置関係業務.....	26
10 水道料金システムによる情報管理.....	26
11 決算、監査等に関する資料作成.....	27
12 留意事項.....	27

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最低限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、安定した給水を継続するとともに、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。

(2) 委託業務範囲

- ア 水源、浄水施設等の水道施設の運転管理及び保守点検
- イ 水源、浄水施設等の水道施設の小修繕業務
- ウ 窓口業務
- エ 開閉栓業務
- オ 検針業務
- カ 料金徴収業務
- キ 量水器管理業務
- ク 給水装置検査業務

(3) 契約期間

契約期間は、令和7年10月1日から令和12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7年9月30日までは業務準備期間とする。

(4) 業務執務場所

委託者は、運営期間中において、次の場所を本業務の執務場所として受託者に無償提供する。

- ア 水道施設維持管理業務
稲荷浄水場内の中央監視室
- イ 水道料金等関連業務
稲荷浄水場内の事務室の一部（約35㎡）

(5) 受託者が使用できる備品及び費用

受託者に管理を委託する備品（貸与品）は、表1-1、受託者が提供する負担費用は、表1-2のとおり予定し、詳細について、委託者と受託事業者が協議の上、業務開始時に決定するものとする。

委託者から管理を委託された備品は、受託事業者は無償でこれを使用することができる。

表1-1 委託者が提供する備品

番号	区分	数量	備考
1	事務机		事務備品
2	椅子		事務備品
3	金庫		事務備品
4	書類保管用ロッカー（書類保管場所）		事務備品、書庫の一部
5	パーソナルコンピューター	7	料金システム
6	検針用ハンディターミナル	23	料金システム

要求水準

7	プリンター	2	料金システム
8	メールシーラー	1	料金システム
9	電話機		事務機器

表 1-2 委託者が提供する負担費用

番号	区分	備考
10	水道光熱費	
11	通信費（水道施設維持管理業務）	中央監視システム運用通常分
12	料金収納に要する各収納機関への手数料等	口座登録手数料を含む。

(6) 受託者が負担する備消耗品及び費用

表 1-3 及び表 1-4 に示す備消耗品及び費用については、受託事業者の負担で調達すること。

表 1-3 受託者が用意する備消耗品

区分	内容	備考
水質検査資機材	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	
水質検査用薬品	残留塩素測定試薬、蒸留水等	
現金	釣銭準備金	
図書類	住宅案内図、参考図書	
事務用備品	レジスター、携帯電話、受託事業者内通信用インターネット回線及び関連機器	
事務用消耗品	業務に必要な文具類、現金領収書、現金取扱領収日付印、コピー用紙、プリンタートナー、その他業務用消耗品	
作業用消耗品費	閉栓用封印銅線、閉栓札等	

表 1-4 受託者が用意する負担費用

区分	内容	備考
車両関連	車両本体、車検等整備費用、燃料、保険、消耗品、備品	
保険関連	傷害保険、賠償責任保険	
通信関連	電話料（本体及び回線は市が提供）、郵便料 ※お客様センターの外線電話は、現在と同じ電話番号を使用	口座振替及び料金システム関連は除く。
通信費	水道施設維持管理業務	中央監視システム運用（保守点検）
被服関連	従事者の被服、名札、身分証明書	
研修費	出張旅費、研修費	
印刷費	納入通知書等料金徴収関連印刷物全般 口座振替登録依頼書、各種封筒等 コピー機使用料	

(7) 総括業務責任者の選任

受託者は、本業務全体の総括業務責任者を選任し、委託者に事前に通知すること。総括業務責任者は、受託業務を総括する履行責任者であり、委託者が指定する場所に常駐し業務従事者等を管理・監督しなければならない。なお、総括業務責任者は施設業務責任者又は料金業務責任者を兼務することができる。

(8) 業務責任者及び業務副責任者の選任

ア 受託者は、水道施設維持管理業務の業務責任者として施設業務責任者を、また水道料金等関連業務の業務責任者として料金業務責任者を各1名選任し、事前に委託者に通知すること。各責任者は、原則として平日8時30分から17時15分まで当該業務の事務所に常駐すること。

イ 受託者は、施設業務責任者又は料金業務責任者が不在になる場合に備え、施設業務副責任者及び料金業務副責任者を各1名選任し、事前に委託者に通知すること。各副責任者は、それぞれの責任者が不在の場合は、責任者の代務者として各事務所に常駐すること。

(9) 業務責任者及び業務副責任者の資格要件

ア 施設業務責任者の資格要件は、水道施設管理技士（浄水2級以上）の資格を保有する者とする。

イ 料金業務責任者の資格要件は、次のいずれかの実務資格を有する者とする。

(a) 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。

(b) 給水戸数3万戸以上の日本国内の水道事業者において、料金徴収業務の実務経験を3年間以上有する者。

ウ 施設業務副責任者の資格要件は、平均配水量8,000m³/日以上浄水場において、浄水場の維持管理業務に3年以上従事した経験のある者とする。

エ 料金業務副責任者の資格要件は、給水戸数3万戸以上の日本国内の水道事業者において、料金徴収業務の実務経験を3年間以上有する者。

(10) 従事者の配置

ア 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正かつ必要な人数を適切に配置すること。

イ 受託者は、水道料金等関連業務の従事者を適正かつ必要な人数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すること。

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及び施設等（以下「施設等」という。）の機能及び状態を確認すること。また、受託者はこの内容を記録した引継ぎ書を、業務準備期間中に委託者に提出すること。

(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。

ア 毎年

委託者及び受託者は、業務開始から一年ごとに双方立会いのもと確認を行う。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、業務報告会を毎月1回開催すること。

3. マニュアルの作成

受託者は、次のマニュアルを作成、毎年度修正し、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) 水道施設維持管理業務

- ア 緊急時対応マニュアル
- イ 運転管理マニュアル
- ウ 点検作業マニュアル

(2) 料金等関連業務

- ア 水道料金等業務マニュアル
- イ 時間外対応マニュアル
- ウ 滞納整理業務マニュアル

4. 業務の引継ぎ

(1) 受託者は、業務準備期間において委託者及び前期受託者から引継ぎを実施し、業務の遂行に支障がないよう準備すること。

(2) 受託者は、本業務に関するマニュアル、関連図書及び実施状況等を整理し、記録すること。

(3) 受託者は、マニュアル及び関連図書等について、各業務の留意点等に新たな事項が判明した場合は、適宜内容を更新し、契約終了時に委託者に提出すること。

なお、当該マニュアルの著作権は委託者に帰属するものとする。ただし、委託者と受託者との協議により、委託者と受託者の共有に帰属することができる。

(4) 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すること。

(5) 業務の引継ぎに要する費用は受託者の負担とする。

5. 業務実施計画書

(1) 業務実施計画書の作成及び提出

ア 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実施計画書を作成し、委託者の承認を得ること。

イ 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すること。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実施計画書を修正し、委託者に提出すること。

(2) 作成要領

ア 本業務における基本方針、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すること。ただし、運営期間中に変更がある場合は、その都度届出をすること。

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、速やかに届け出ること。

ア 総括業務責任者選任届

イ 施設業務責任者選任届

ウ 料金業務責任者選任届

エ 業務副責任者選任届（施設及び料金）

オ 組織表（現場管理、安全管理、営業時間外の体制表）

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 現金取扱責任者及び現金取扱者の任命届

サ 物品借用願（工具、図書、鍵等）

6. 業務実施報告書

(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を引継ぎした内容、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実施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営業日までに委託者へ提出する。ただし、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。

7. 緊急災害時の対応等

(1) 保全・保安教育

ア 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行うこと。

イ 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、訓練を実施すること。

ウ 受託者は、委託者の行う訓練等への参加要請があった場合は、合同訓練に参加すること。

(2) 緊急時の対応

ア 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連絡し、経緯について後日書面にて報告すること。

イ 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こと。

ウ 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こと。運営期間中に変更があった場合は、随時報告すること。

8. 再委託

受託者は、表1-5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」」を満たすこと。

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）への発注に努めること。

表 1-5 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3 (4)、(5))
	環境保全業務 (第2章4)
水道料金等関連業務	開閉栓作業 (第3章3(1)、(2))
	検針業務 (第3章4(1)、(2) その他検針員が検針に付随して行う業務)
	夜間休日業務 (第3章2 (2))

9. 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、受託者による業務実施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すること。

(2) 是正計画書の作成、提出及び実施

- ア 委託者は、業務実施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、速やかに是正計画書を作成し、委託者に提出し、承認を得ること。
- イ 委託者は内容を確認し、修正を求めることができる。受託者は委託者の承認後、速やかに是正作業を実施すること。

(3) 是正作業の報告

受託者は是正作業の実施状況について、月間業務実施報告書により委託者に報告すること。

10. 事業の提案等

受託者は、業務の効率化を目的とした有効な新技術等があったときは、導入について積極的に提案を行うものとする。

新技術等を導入し、作業時間の短縮等業務の内容に変更があった場合は、委託者と受託者との協議により、必要に応じて、仕様並びに契約の変更を行うことができる。

なお、この場合において、委託者から新技術等の提案があった場合も同様とする。

11. 留意事項

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すること。

(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、島田市個人情報の保護に関する法律施行条例を遵守し、本業務実施により知り得た個人情報を第三者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ること。
- イ 安全管理は、業務実施計画書で明確にし、受託者の責任において実施すること。
- 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すること。

(3) 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すること。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すること。

また、受託者は、島田市地球温暖化対策実行計画（事務事業編）と連動して実行しているエコアクション21の対象施設である稲荷浄水場の管理に関して、環境省が策定したガイドライン2017年版で定める要求事項に係る審査に立ち会うとともに、審査での指摘事項に対して速やかに応じること。

(4) 貸与品の取扱い

ア 受託者は、委託者からの貸与品について、適切に管理し契約終了日には全て委託者に返却すること。

イ 受託者は、委託者からの貸与品を滅失又は毀損したときは、直ちに委託者に報告し、その指示を受けること。なお、滅失又は毀損の責任が受託者に帰する場合は、賠償若しくは原形に復すこと。

(5) 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。ただし、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。

(6) 情報の所有権

本業務の実施により取得・更新・作成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こと。

(7) 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すこと。ただし、委託者側の責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。

12. 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、基準等を遵守すること。

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。

要求水準

(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）
- 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）
- ニ 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
- ヌ 浄化槽法（昭和58年法律第43号）
- ネ 浄化槽法施行規則（昭和59年法律第17号）
- ノ 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（平成13年法律第64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 島田市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年島田市条例第2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すること。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こと。

1. 基本事項

(1) 履行場所等

ア 履行場所

履行場所は、「別冊1 総括表」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。なお、現況の施設と異なる場合は、現況を優先する。

(2) 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ること。

(3) 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、委託者に研修内容について報告書を提出すること。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。

(4) 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、記録すること。

「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し保管する。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こと。

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。

2. 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、配水を行うこと。

(1) 中央監視

ア 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。

イ 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すること。

ウ 受託者は、委託者の勤務時間外に北部地区水道施設の監視システムの警報が発報した場合は、受託者は、直ちに委託者に通報すること。

(2) 要求水準等

ア 水質の管理

(a) 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。稲荷浄水場の浄水後の表流水の水

要求水準

質は表2-1の水準とし、市内各所にある給水末端の水質は表2-2の水準とするが、残留塩素の項目は給水末端のみを要求水準とし、浄水水質はこれを満たすよう努める。

表2-1稲荷浄水場の浄水水質要求水準

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

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
残留塩素	0.2mg/L~0.35mg/L

受託者は、委託者が作成した水質検査計画に基づき、稲荷浄水場及び「別冊 3 末端水質検査」に示す検査場所の色度、濁度、残留塩素を毎日測定し、その結果を記録して委託者に報告すること。

- (b) 受託者は、この水質検査において、検査場所の水質が表2-1及び表2-2の水質要求水準を逸脱した場合、およびその他水質等に異常を発見した時は、速やかに委託者に報告するとともに水質検査機関に検査を依頼する等、原因究明のために必要な委託者の行う調査に協力すること。
- (c) 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。

イ 水圧の管理

受託者は、管末で減圧給水とならないように配水管理を行うこと。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 (高压配水区)	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

ウ 水位及び水量の管理

受託者は、季節変動、時間変動などの水需要を予測し、表2-4に示す配水池水位を参考に表2-5 想定水量も考慮し、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うこと。

表2-4 各配水池運用参考値

No	施設名称	適正水位
1	天神原配水池	3.1m~6.0m

要求水準

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

表2-5 想定水量

想定水量 (m ³ /日)	年度	R 7	R 8	R 9	R10	R11
	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29,195m ³ /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。

エ 減断水

受託者は、施設の停電、導送水管の破裂、漏水など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、減断水せずに配水できるよう努めること。減断水が不可避と想定される場合は、委託者と協議し、承認後に減断水を実施すること。

オ 各種機器の運転

受託者は、各種機器の運転については、「第1章 3 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。

カ 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、常に適量を確保すること。薬品の調達、品質及び残量管理は、「本章 6 調達管理業務」に示す。

キ 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うこと。

3. 保守点検業務

受託者は、当該年度の月間及び年間業務実施計画書に基づき、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すること。

点検方法は第1章-3における点検作業マニュアルに従い、業務実施報告書の作成及び提出については、「第1章 6 業務実施報告書」のとおりとする。

(1) 稲荷浄水場及び水源、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

点検対象は「別冊1 総括表」に記載した「日常点検」の対象施設とする。

イ 機械・電気・計装設備

点検対象の主な設備は「別冊2 主な設備」及び「別冊4 稲荷浄水場点検箇所」に示す機械、電気、計装設備とする。

「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、状況により確認すること。この他、神座水源の色度、濁度を毎日測定し、委託者に報告すること。

(2) 滅菌設備

受託者は、「本章 運転管理業務(2) ア」の水準を満たすよう、機器の管理を行うこと。

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

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すること。実施状況は、業務日誌及び月間業務実施報告書（詳細事項を含む）により、委託者に報告すること。

なお、従来の各種点検仕様書及び点検頻度は別冊の仕様書に従うこと。

ア 中央監視制御装置等

イ 配水池緊急遮断弁

ウ 稲荷浄水場薬品注入設備

エ 稲荷浄水場水質計器

オ 稲荷浄水場送水ポンプ

カ 水源等消毒設備他

(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、遅延なく実施すること。報告等については、前号「(4) 定期点検」に準じる。

ア 自家用電気工作物保安管理

(a) 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。

- ・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）
- ・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）
- ・電気主任技術者の選任、届出（電気事業法第43条）

(b) 点検対象

点検対象は、「別冊11 自家用電気工作物保安管理業務一覧」に示す。

(c) 点検仕様

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

(d) 点検種別

「別冊11 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。

(a) 点検対象

点検対象は、「別冊12 消防設備点検対象」に示す。

(b) 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。

(c) 点検種別

「別冊12 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。

(a) 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。

- ・ ナショナルMA型35人槽（4.13m³）
- ・ 西原ネオ5人槽（1.16m³）

(b) 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。

(a) 点検対象機器

「別冊13 フロンガス簡易点検対象」に示す。

(b) 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）

4. 環境保全業務

(1) 稲荷浄水場濃縮池汚泥移送処理

受託者は、産業廃棄物である乾燥池の水道汚泥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こと。乾燥池の排出が 4 回行われた場合、濃縮池から乾燥池への汚泥の移送は、委託者が実施する。

(2) 稲荷浄水場環境整備

受託者は、年間業務実施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、また樹木、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すること。

詳細は「別冊14 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、年間業務実施計画書に基づき、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すること。詳細は「別冊15 除草業務仕様書」に示す。

5. 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、故障や異常を発見、また予防保全措置が必要な場合は、適切な対応をとること。対応方法については次のとおり実施すること。

(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、施設・設備の機能が維持できる場合は、自ら補修すること。

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」で賄うこと。

- 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、対象施設、設備等に異常や不具合があった場合に、その調査の結果、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、委託者の承認後、本項「(3) 修繕費用」の範囲内で実施すること。

ただし、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すること。ただし、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、年間業務実施報告書を委託者に提出し、委託者による実施

状況の確認を受けること。

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7年度、令和12年度	年額1,500,000円（消費税及び地方消費税除く）
令和8～11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実施報告書により、委託者に概要の報告を行うこと。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、年間業務実施報告書に添付し、委託者に提出すること。

6. 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、管理すること。受託者は、使用及び補充の実績について、月間業務実施報告書及び年間業務実施報告書により、委託者に報告すること。

過去5年間の使用実績については「別冊16 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

- (a) 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。
- (b) 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。
- (c) 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

- (a) 受託者は、「別冊11 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。
- (b) 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。
- (c) 受託者は、大規模地震等の緊急時においても円滑に軽油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。

(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こと。

ア 消耗品の管理

受託者は、消耗品の使用実績、購入実績及び在庫数を月間業務実施報告書及び年間業務実施報告書にて、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こと。

7. 水道施設・設備の改築、更新、修繕、改良等

(1) 改築、更新、修繕への対応

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、実施日、作業内容、施設の停止有無等について受託者と協議のうえ、決定する。受託者は、委託者の業務に支障がでないよう、運転管理を行うこと。

(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すこと。ただし、委託者が認めた場合はこの限りではない。

8. 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、必要な配付資料を準備し、施設を案内し、見学時間に応じた説明をすること。

(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すること。

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こと。

1. 基本事項

(1) 履行区域

島田市上下水道区域及び事業者が業務履行に必要とする場所。

(2) 業務の執務場所

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、業務を行う。

(3) 島田市水道料金お客さまセンターの営業日及び営業時間

土曜日、日曜日、国民の祝日、年末年始（12月29日から1月3日）（以下「休業日」という。）を除く日を営業日として、営業日の8時30分から17時15分までを営業時間とする。なお、給水停止実施後の対応等、必要な業務については、営業時間外であっても柔軟に対応すること。

(4) 夜間休日業務の業務時間

受託者は、島田市水道料金お客さまセンターの営業時間以外を夜間休日業務の業務時間とし、従事者を事前に委託者に届け出ること。

(5) 業務従事者の遵守事項

料金関連業務の従事者は、次に掲げる事項を遵守し、業務を執行すること。

ア 被服及び言動

従事者は業務遂行にあたり、服装及び身だしなみに注意するとともに、態度及び言動に十分注意すること。

イ 身分証明書の携行

従事者は業務遂行にあたり、身分証明書を常に携行し、水道使用者等から提示を求められた場合は、すみやかに提示し、身分を明らかにすること。

ウ 私有地等への立ち入り

従事者は業務遂行にあたり、個人の土地又は建物等に立ち入る際は、必要な範囲を超えて立ち入らないようにするとともに、個人の所有物件を破損しないよう細心の注意をはらうこと。

(6) 印刷物の承認

受託者は、表3-1に示す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、承認を受けること。

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	納入通知書兼領収書（複写式手書用）	○	○	
2	納入通知書兼領収書（水道料金請求書）	○	○	○
3	納入通知書兼領収書（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	水道メーター交換票			○

(7) 水道使用契約について

受託者はお客さまが契約条件（島田市水道事業給水条例及び施行規程）を理解できるように努めること。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、書面に記録保管すること。

2. 島田市水道料金お客さまセンターの業務

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すること。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ること。

(1) 営業日の営業時間内の業務

- ア 水道料金等の現金収納、領収書発行
- イ 再開栓、閉栓受付
- ウ 水道使用者名義変更受付
- エ 給水装置所有者変更受付（書面提出のみ）
- オ 水栓の種別変更受付（書面提出のみ）
- 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
- ケ 各種証明書の発行受付及び発行
 - (a) 受託者名による納入証明書発行は無料とすること。
 - (b) 委託者名による納入証明書発行（有料）は委託者に引き継ぐこと。
- コ 口座振替利用者の増加促進
- サ 利用者からの相談・問合せ等への対応
- シ 窓口業務に附帯するシステム入力及び入力チェック
- ス その他、受付業務に係る附帯業務

(2) 夜間休日業務

- ア 再開栓・閉栓の電話受付、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
- エ 宅内漏水、濁り、減水、水質異常等の問合せの対応
- オ 道路漏水通報の現地確認、安全措置対応及び委託者への緊急修繕依頼
- カ 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

3. 開閉栓及び精算業務

受託者は、お客様の希望に合わせ、開閉栓、指針読み取り、料金精算の実施日を決定し、現地作業を行うこと。

(1) 開栓業務

- ア 開栓作業及び検針
- イ 使用開始説明及び口座振替依頼書の配布
- ウ 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すること。
- エ 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ること。

(2) 閉栓業務

- ア 閉栓作業及び検針
- イ 現地精算時の料金計算及び現金収納

(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
- イ 精算料金の請求
- ウ 口径50mm以上のメーターの止水栓の開閉栓作業に伴う日程調整
- エ その他、開閉栓及び精算業務に関する附帯業務

4. 検針業務

(1) 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 検針業務は調定及び収納金額の基礎となる数値であるため、誤検針及び未検針を発生させないための措置を講じ、当該事例が発生したときは、速やかに委託者に報告するとともに受託者の責任においてすべて処理すること。
- イ 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する。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。
- ウ 検針期間は1日～10日とする。各メーターの検針日は、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 検針は隔月により実施し、西部地区は偶数月に、東部地区、右岸地区及び北部地区は奇数月に行う。
- オ 検針時間は原則として8時から17時までとする。
- カ 水質検査対象の水栓は、検査分の水量を減量し認定する。

(2) 使用水量のお知らせの投函、又は郵送業務

- (3) ガラス破損等による検針不能の報告
メーターの取替は、委託者が実施するので、受託者は、使用者と実施日の調整を行うこと。
 - (4) 異常水量・漏水等原因調査
 - ア 異常水量・漏水等が認められた場合は、速やかに使用者に通知すること。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10m³以上増減した場合とする。
 - イ 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、委託者に報告すること。2次側漏水の場合は所有者に修繕依頼し、修繕の完了を把握すること。
 - ウ 上記「ア」及び「イ」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。
 - (5) 漏水減免事務
 - ア 水道料金の減免
 - イ 下水道使用料の減免
 - ウ 汚水処理場使用料の減免
 - (6) 使用水量の推定・計算（不動等故障）
 - (7) 無届使用者及び無届退去者の調査及び対応
 - (8) 水道法及び給水条例違反の調査及び報告
 - (9) 検針不要と思われるメーターの調査、報告
 - (10) その他、検針業務に関する附帯業務
 - (11) 下水道使用料・汚水処理場使用料に関する業務
5. 料金計算・収納業務
- 受託者は、委託者の取扱いに基づいて、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、収納等を行うこと。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うこと。
- なお、水道料金の納付方法について、将来的にeLTAXを導入する可能性がある。導入する場合にはeLTAXを利用した収納にも対応すること。
- (1) 料金計算業務（調定）
 - (2) 納入通知書の発行及び送付
 - (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

- (5) コンビニエンスストア収納の事務
- (6) 口座振替収納の事務
- (7) 水道料金等の現金収納
- (8) 水道料金等還付・充当事務
- (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）
 - (a) 口径別・用途別調定
 - (b) 水量別調定表
 - (c) 改定前料金シミュレーション
 - (d) 調定電子データ（全件）
 - (e) 親子メーター差分一覧
 - イ 月報（翌月5営業日まで）
 - (a) 料金執行状況確認表
 - (b) 水道会計全体の収入日計表及び収入月計表
 - (c) 重複入金リスト
 - (d) 水道料金以外の納入済通知書
 - (e) 調定額集計表（用途、口径、町名・収納方法別等）
 - (f) 収納状況表（年別、期別）
 - (g) 調定更正リスト
 - (h) 充当済者リスト
 - (i) 還付済者リスト
 - (j) 還付、充当対象者リスト
 - (k) コンビニエンスストア収納集計表
 - (l) 口座振替収納集計表（依頼数、振替済数）
 - (m) 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

要求水準

- 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

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。

(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

6. 滞納整理業務

受託者は、使用者が水道料金等を納期限内に支払いするように周知し、「(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こと。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すること。

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。ただし、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 (R3～R4年度 島田市実績による)

- ア 各期の納期3か月後の収納率は99.0%以上を目標とする。
- イ 各期の納期6か月後の収納率は99.5%以上を目標とする。
- ウ 各期の納期12か月後の収納率は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）
- エ 督促状発行
- オ 催告書発行
- 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、法的措置に必要な資料の作成
- コ 滞納整理簿の作成

(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

- ア 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

- イ 給水停止実施予定一覧表及び給水停止実施通知書の作成
- ウ 給水停止執行（バルブ止め、又は停水器）
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ること。
- エ 収納確認後の給水停止執行解除（開栓）
執行日以外の解除は原則として営業時間内に行う。
- オ 給水停止作業報告書の作成及び委託者への報告

(5) 徴収停止・不納欠損処分に係る資料作成及び事務処理

水道料金は私債権であるため、調定年月により不納欠損を一括執行することができない。このため、受託者は、水栓ごと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、令和2年4月1日以降の使用開始分より消滅時効期間が2年から5年に延長されたため、受託者は、時効は5年間として滞納整理業務を計画すること。

- ア 徴収停止対象予定者一覧表の作成
- イ 徴収停止対象者対応記録個票の作成
- ウ 不納欠損処分一覧表の作成
- エ 不納欠損処分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の作成

(6) その他、滞納整理業務に係る附帯業務

7. 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すること。

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こと。

(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
- イ 水道メーター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、実施を確認すること。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

8. 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うこと。

(1) メーター在庫管理業務

- ア メーター在庫確認及び報告（翌月5営業日まで）
- イ メーターの入庫管理（メーターの購入は委託者が実施する。）
- ウ メーターの出庫管理

(2) その他、在庫管理業務に係る附帯業務

9. 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」に基づき実施すること。

(1) 給水装置所有者名義変更の内容確認

(2) メーター出庫

(3) 水栓情報の水道料金システムへの入力

(4) 給水装置工事簡易検査

(5) 鉛管使用情報・修繕情報の入力

鉛製給水管の正確な使用状況を把握するため、使用、修繕及び撤去を把握した場合は、その旨をシステムに反映させること。

(6) その他、給水装置関係業務に係る附帯業務

10. 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、収納管理等を行うこと。

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、プリンター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。

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

要求水準

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

11. 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すること。

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

12. 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、配布すること。

(2) 書類の保管

各書類の保管期限は、委託者の規定による。