

唐津市上下水道局
窓口業務包括的委託

要求水準書

令和8年4月

唐津市上下水道局

目次

唐津市上下水道局窓口業務包括的委託	1
1 委託内容	1
(1) 委託の目的	1
(2) 委託期間	1
(3) 委託の範囲	1
(4) 委託業務の予定件数	4
(5) 委託業務の業務毎の執行時期	4
(6) 業務の履行	4
(7) 雑則	4
2 前提条件	4
(1) 履行場所	4
(2) 経費の負担区分	4
(3) 法令の遵守	6
(4) 電算システム	7
3 業務要求水準	8
(1) 一般事項	8
(2) 業務の実施	10
4 委託料	11
(1) 委託料の支払	11
(2) 業務評価	12
別表第1	13
別表第2	19
別表第3	22
別表第4	23

唐津市上下水道局窓口業務包括的委託

1 委託内容

この要求水準書は、唐津市水道事業（以下「委託者」という。）が、委託業務の委託を受けた者（以下「受託者」という。）に対して本質的に求めている事項を定めたものである。委託の目的、委託期間、委託の範囲、委託業務の予定件数及び委託業務の業務毎の履行時期に分けて次に示す。

(1) 委託の目的

この委託業務は、唐津市が徴収事務を行う水道料金並びに公共下水道使用料、集落排水処理施設使用料及び戸別浄化槽使用料（以下「下水道使用料等」という。）並びに公共下水道事業等受益者負担金・分担金、集落排水処理施設分担金及び戸別浄化槽分担金（以下「受益者負担金等」という。）並びに工業用水道料金（以下「水道料金等」という。）の窓口対応業務及び収納金の徴収・受領業務等（給水装置工事関連業務及び排水設備工事関連業務を含む。（以下「本業務」という。）を包括的に委託することにより、窓口における安定的な業務遂行の実現、お客様への質の高いサービスの提供及び収納金の収納率向上等を図り、効率的かつ安定的な事業運営を行うことを目的とする。

(2) 委託期間

本業務の委託期間は、令和9年4月1日から令和14年3月31日までとする。

(3) 委託の範囲

本業務の委託範囲は次のとおりとし、受託者は別に定める業務委託契約書、本要求水準書及び窓口業務基本処理要領（以下「水準書等」という。）及び法令等を遵守し、執行するものとする。

ア 受付・窓口対応業務

- (ア) 上下水道使用開始・中止・廃止（電話受付・電子申請を含む）の受付
- (イ) 上下水道名義変更等申込（電話受付・電子申請を含む）の受付
- (ロ) 唐津市水道料金・下水道使用料口座振替申込書（電子申請を含む）の受付
- (ハ) 水道料金等及び手数料の収納
- (ニ) 水道料金等納入証明書の発行
- (ホ) 水道料金等に関する各種問い合わせに関すること
- (ヘ) 受益者負担金等に関する各種問い合わせに関すること

イ 開始及び休止等の処理業務

- (ア) 上下水道使用開始・中止・廃止に関する情報等の入力及び更新
- (イ) 上下水道使用者名変更、使用者住所変更、発送先変更等の届出に関する情報の入力及び更新
- (ロ) 口座振替情報の入力及び更新
- (ハ) 使用中止時の水道料金等算定
- (ニ) 水道新設開栓並びに公共下水道、集落排水処理施設及び戸別浄化槽（以下「下水道等」という。）新規接続の処理
- (ホ) 無届使用等の調査及び処理
- (ヘ) 長期未使用者の調査及び処理

ウ 開閉栓に関する業務

- (ア) 水道使用開始・中止に伴う開閉栓
- (イ) 業務実施時に判明したメーター異常等に対する初期対応

エ 検針業務

- (ア) 定例・中止メーター検針

- (イ) 再検針・再調査に伴う確認業務
- (ロ) 検針用ハンディターミナルデータ取り込み業務
- (ハ) スマートメーター検針データの取り込み業務
- (ニ) 検針時に判明した異常水量等についての利用者等への連絡

オ 汚水量の認定業務

- (ア) 下水道に排除しない水道水の認定に係る申請の受付
- (イ) 地下水等使用開始届出書、地下水等の配管に設置されたメーター（下水道水量認定メーター。以下「地下水等メーター」という。）
- (ロ) 汚水排除量認定申請書の受付
- (ハ) 汚水量の認定に関する情報等の入力及び更新
- (ニ) 下水道に排除しない水道水及び地下水等の水量認定に関する情報の入力及び更新
- (ホ) 地下水等メーターの検針

カ 調定・収納業務

- (ア) 水道料金等の算定及び調定資料の作成（決定は、委託者が行う。）
- (イ) 納入通知書の発行
- (ロ) 金融機関あて口座振替依頼書の作成（データ伝送を含む。）
- (ハ) 水道料金等の収納及び消込（CSDサービス使用・伝送データを含む。）
- (ニ) コンビニエンスストア等収納分データ受信及び入金確認作業
- (ホ) 過誤納金の還付又は充当（口座確認含む。）
- (ヘ) 中止精算料金の確定
- (ロ) 口座振替データ入力業務
- (ケ) 収納日報・月報・年報の作成
- (コ) 水道料金等の調定及び収納データの作成
- (サ) 返戻管理業務
- (シ) 下水道使用料の過年度還付に伴う会計処理業務
- (ス) 下水道使用料の調定・収納・減額更正に伴う会計処理業務
- (セ) 返還インボイス作成業務

キ 減免関係業務

- (ア) 水道料金等減免申請書の受付・審査
- (イ) 減免する料金の還付（口座確認含む。）

ク 滞納整理業務

- (ア) 水道料金等未納料金の督促及び徴収に関する事務
- (イ) 給水停止の執行及び解除
- (ロ) 水道料金等中止未納者の徴収及び追跡調査（記録の作成含む。）
- (ハ) 過年度水道料金等収納管理
- (ニ) 水道料金等不納欠損及び債権放棄関連業務（債権管理台帳他添付書類の作成含む。）

ケ メーター関連業務

- (ア) 計量法（平成4年法律第51号）に基づく検定有効期間満了メーター（以下「検満メーター」という。）等取替必要箇所の抽出業務
- (イ) 検満メーターの取替業務

- (ウ) メーター設置及び撤去
- (エ) 検満メーター取替、メーター設置及び撤去に関するデータ入出力業務
- コ 給水装置工事関連業務
 - (ア) 埋設管調査案内
 - (イ) 給水装置新設・改良・撤去工事届出書（以下「給水工事届出書」という。）等関係事前相談
 - (ウ) 給水工事届出書受付・審査
 - (エ) 給水装置工事完成検査
 - (オ) 検査手数料の確認、請求、収納（納入）
 - (カ) 道路河川等占用許可申請の関係業務
 - (キ) 受付から完成までの施工情報データ入力
 - (ク) 給水装置台帳管理関係業務
 - (ケ) 指定給水装置工事事業者関係業務
 - (コ) 集合住宅等の各戸検針に係る業務
 - (サ) 水道台帳システム（マッピングシステム）の運用
 - (シ) 水道台帳システム（マッピングシステム）を活用したA Iによる配水管劣化診断業務
 - (ス) 各種相談業務
- サ 排水設備工事関連業務
 - (ア) 埋設管調査案内
 - (イ) 排水設備等計画（変更）確認申請書（以下「排水設備申請書」という。）関係事前相談
 - (ウ) 排水設備申請書受付・審査
 - (エ) 排水設備工事完成検査
 - (オ) 受付から完成までの施工情報データ入力
 - (カ) 水洗便所等改造資金融資あっせん制度関係補助業務
 - (キ) 排水設備指定工事店関係業務
 - (ク) 地下水等メーターの相談対応及び現場確認
 - (ケ) 戸別浄化槽本体検査
 - (コ) 各種相談業務
- シ 受益者負担金等関連業務
 - (ア) 受益者負担金等納入通知書の発行
 - (イ) 受益者負担金等の収納及び消込
 - (ウ) 受益者負担金等納入証明書の発行
 - (エ) 受益者負担金等の督促及び徴収に関する事務
 - (オ) 受益者負担金等未納者の集金及び追跡調査（記録の作成含む。）
 - (カ) 過年度受益者負担金等収納管理
 - (キ) 受益者負担金等不納欠損関連業務（債権管理台帳他添付書類の作成含む。）
- ス 工業用水道料金関係業務
 - (ア) 検針業務
 - (イ) 通知等業務
 - (ウ) 調定業務
 - (エ) 入金に伴う伝票作成業務

(ホ) メーター取替対象者に対する通知文の送付業務

セ 庶務業務

(ア) システム関係業務

(イ) 統計資料の作成

ソ 市民センター窓口業務

(ア) 各市民センター（市内8ヵ所）水道窓口において受領した上記業務に係る各種申込（届出）書の受付及び処理

(イ) 各市民センター水道窓口において領収した水道料金等の収納

(ウ) 各市民センター水道窓口で受け付けた苦情、問い合わせ等に対する対応

タ その他

上記のほか、関連する附帯業務の内容については、必要に応じ、受託者と協議して定める。

(4) 委託業務の予定件数

別表第1「委託業務等執行実績」に基づき、委託期間内の予定数について推計すること。

(5) 委託業務の業務毎の執行時期

別表第2「委託業務の執行時期一覧」を参考に、業務遂行上最も適切な時期に執行すること。

(6) 業務の履行

受託者は、本業務が長期にわたり継続するものであることから、受託者の持つ技術力を生かし、様々な取り組みや工夫を行って、業務の効率化や高度化を図るように努めるものとする。受託者は、本業務が窓口のサービスを通じてライフラインの継続に寄与するという社会的使命を持つことを認識し、その役割を誠実に行うものとする。

(7) 雑則

受託者は、契約書、要求水準書及び基本処理要領の中に記載されていない事項、また、業務履行上で委託者から指示されていない事項であっても、窓口対応業務及び収納金の徴収・受領業務等において当然必要な業務等は行うものとする。

2 前提条件

(1) 履行場所

業務の履行場所は次のとおりとし、適正な人員を配置すること。

ア 唐津市役所本庁舎5階唐津市上下水道局料金センター（以下「料金センター」という。）

イ 唐津市役所本庁舎1階水道窓口（以下「本庁舎窓口」という。）

ウ 検針その他必要な業務の履行箇所は、唐津市水道事業、工業用水道事業及び下水道事業の設置等に関する条例（平成17年条例第264号）第3条第2項第1号及び第3項第1号に定める給水区域並びに同条第4項から第8項に定める処理区域とする。ただし、業務の内容によって、これらの区域以外の唐津市内及び委託者が指定する場所についても履行するものとする。

※ 参考 給水人口 100,122人（令和8年3月31日現在）

給水戸数 46,198戸（令和8年3月31日現在）

(2) 経費の負担区分

経費負担の区分は、次のとおりとする。なお、記載されていない経費の負担については、委託者と受託者が協議のうえ、処理するものとする。

ア 委託者が負担するもの

区分	備考
現行システム関連費	1 上下水道料金システム維持管理に係る経費 2 オンライン端末及び周辺機器（OCR等）経費 3 ハンディターミナル（検針用）及び周辺機器、バッテリー等の消耗品 4 回線費用 5 保守費用
上下水道マッピングシステム関連費	1 上下水道マッピングシステム維持管理に係る経費 2 オンライン端末及び周辺機器経費 3 回線費用 4 保守費用
収納手数料	1 口座振替手数料 2 郵便振替手数料 3 コンビニエンスストア等収納代行手数料等
事務用機械器具類の保守点検費	パソコン等貸与備品の保守点検に係る経費
建物維持管理費	庁舎に係る維持管理費
光熱水費	庁舎の電気・ガス使用料・水道料金及び下水道使用料
セキュリティ費	庁舎防犯警備に係る経費
清掃費	庁舎清掃に係る経費（日常清掃を除く。）
消防機器点検費	庁舎に設置してある消防機器点検に係る経費
使用者（お客様）駐車場	庁舎の駐車場を利用
事務用備品（貸与とする。）	パソコン（16台まで）、プリンター（4台まで）、上水道マッピングシステムパソコン（1台まで）、上下水道マッピングシステム機器（委託者と共有）、上下水道マッピングシステム用コピー機（委託者と共有）、机、椅子（業務従事者用、窓口用）、コピー機（共用）、メールシーラー、シュレッダー（共用）、机、椅子、ロッカー、キャビネット、書庫及び備付金庫 （注）パソコン、プリンターについては上記台数を上限とし、受託者がそれ以外に必要とする場合は、受託者が負担する。それ以外に事務用物品の必要な数等については、委託者と受託者との間で別途協議のうえ決定する。

イ 受託者が負担するもの

区分	備考
印刷製本費	1 唐津市水道料金・下水道使用料口座振替申込書 2 上下水道使用開始・名義変更等申込（届出）書 3 唐津市水道料金・下水道使用料納入済通知書兼領収証書 4 督促状 5 催告状 6 給水停止の予告通知 7 給水停止通知書 8 使用水量等のお知らせ 9 使用水量等のお知らせ・上下水道料金口座振替済のお知らせ 10 現金領収帳 11 封筒 12 その他データ管理用帳票
郵送料	1 納入通知書郵送料 2 督促状郵送料 3 催告状郵送料 4 給水停止の予告通知郵送料 5 お知らせ票郵送料 6 検満メーター交換お知らせ郵送料 7 その他必要な郵送料
車輛維持経費	営業車輛に係る全経費 1 車輛購入又はリース費用 2 車検及び定期点検整備費用（法定外6月点検を含む。） 3 燃料費 4 損害保険料 5 その他車輛に係る経費
保険料	水道料金等収納に伴う現金運送賠償責任保険料等
通信費	庁舎の電話使用料、受託者使用分の専用回線及び携帯電話等使用料
被服費	従事者用の被服、名札等
事務用消耗品	住宅地図、コピー用紙、事務用品、閉栓キャップ等
釣り銭	料金センター、本庁舎窓口及び訪問徴収用

(3) 法令の遵守

受託者は、委託業務の履行に当たっては、委託業務に関する関係法令、監督官庁からの指示命令、及び関係規定（以下「法令等」という。）並びに委託者が必要に応じて指示する事項を遵守しなければならない。

- (ア) 水道法（昭和32年法律第177号）
- (イ) 水道法施行令（昭和32年政令第336号）
- (ウ) 唐津市水道事業給水条例（平成17年条例第266号）
- (エ) 唐津市水道事業給水条例施行規程（平成17年企業管理規程第12号）
- (オ) 唐津市水道事業給水契約申込等の特例に関する要綱（平成26年企業管理告示第3号）
- (カ) 唐津市水道事業給水装置の構造及び材質の基準に関する規程（平成17年企業管理規程第18号）
- (キ) 唐津市水道事業給水装置工事届出書等閲覧申請取扱要綱（平成24年企業管理告示第3号）
- (ク) 唐津市水道事業集合住宅等に係るメーター寄附採納要綱（平成26年企業管理告示第1号）
- (ケ) 唐津市水道事業集合住宅等に係る各戸メーターの設置及び水道料金算定の特例に関する規程（平成26年企業管理規程第1号）
- (コ) 計量法（平成4年法律第51号）
- (ク) 計量法施行令（平成5年政令第329号）
- (シ) 唐津市水道事業指定給水装置工事事業者規程（平成17年企業管理規程第19号）
- (ス) 下水道法（昭和33年法律第79号）
- (セ) 唐津市下水道条例（平成17年条例第246号）
- (ソ) 唐津市下水道条例施行規程（令和2年企業管理規程第13号）
- (タ) 唐津市農漁業集落排水処理施設条例（平成17年条例第248号）
- (チ) 唐津市農漁業集落排水処理施設条例施行規程（令和2年企業管理規程第18号）
- (ツ) 唐津市小規模集合排水処理施設条例（平成17年条例第249号）
- (テ) 唐津市小規模集合排水処理施設条例施行規程（令和2年企業管理規程第19号）
- (ト) 唐津市戸別浄化槽の整備に関する条例（平成17年条例第363号）
- (ナ) 唐津市戸別浄化槽の整備に関する条例施行規程（令和2年企業管理規程第21号）
- (ニ) 唐津市公共下水道汚水排除量認定規程（令和2年企業管理規程第15号）
- (ヌ) 唐津市汚水量認定基準取扱要綱（令和2年企業管理告示第8号）
- (ネ) 都市計画下水道事業等受益者負担金に関する条例（平成17年条例第247号）
- (ノ) 都市計画下水道事業等受益者負担金に関する条例施行規程（令和2年企業管理規程第17号）
- (ハ) 唐津市公共下水道等排水設備指定工事店規程（令和2年企業管理規程第14号）
- (ヒ) 唐津市工業用水道事業給水条例（平成17年条例第274号）
- (フ) 唐津市工業用水道事業給水条例施行規程（平成17年企業管理規程第20号）
- (ヘ) 唐津市債権の管理に関する条例（令和2年条例第6号）
- (ホ) 唐津市債権の管理に関する条例施行規則（令和2年規則第40号）
- (マ) 唐津市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年条例第1号）
- (シ) 唐津市上下水道局が取り扱う個人情報の保護に関する規程（令和5年企業管理規程第7号）
- (ル) 唐津市水道事業会計規程（平成17年企業管理規程第6号）
- (リ) 唐津市下水道事業会計規程（令和2年企業管理規程第13号）
- (レ) 唐津市工業用水道事業会計規程（平成17年企業管理規程第7号）
- (ヤ) 唐津市水道事業公金徴収事務委託規程（平成26年企業管理規程第4号）

(4) 電算システム

本業務の履行に必要となる電算システムは、委託者が指定する上下水道料金システム及び上下水道

マッピングシステム等により行うものとする。

3 業務要求水準

(1) 一般事項

ア 委託業務監督員

(ア) 委託者は、受託者又はエに掲げる業務責任者を指示監督するため、委託業務監督員を選任する。

イ 委託業務監督員の役割

委託業務監督員は、次に掲げる権限を有する。

(ア) 事業者又は業務責任者に対する指示、承諾及び協議

(イ) 水準書等に基づく業務履行のための帳票類の承認

(ウ) 水準書等に基づく業務履行状況の検査

(エ) その他委託者が指示する業務の連絡調整

ウ 業務従事者

(ア) 受託者は、自己の責任において、委託業務に従事する業務従事者（臨時に雇用する者を含む。）を確保しなければならない。

なお、増員及び欠員の補充については、受託者において募集し、採用するものとする。

(イ) 受託者は、業務の実施にあたり、業務従事者（変更）届を委託者へ提出しなければならない。

(ウ) 受託者は、業務従事者の身分証明書を作成する場合、委託者に身分証明書交付承認申請書により承認を求めるものとする。

エ 業務責任者及び副業務責任者

受託者は、水準書等に定められた事項の処理にあたり、委託業務の管理運営のため、業務従事者の中から業務責任者及び副業務責任者を選任しなければならない。

オ 業務責任者及び副業務責任者の役割

業務責任者及び副業務責任者は、委託業務全般について一切の管理を行い、業務の履行及び運営管理等取締りを行わなければならない。

カ 業務管理

受託者は、次に掲げる事項を厳守し、善良なる業務管理者の注意をもって本業務を履行しなければならない。

(ア) 労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）の定めにより、業務従事者の安全及び健康を確保するとともに、快適な職場環境の形成を促進し、労働災害の防止に努めること。

(イ) 労働災害が発生した場合、直ちに必要な措置を講じ、速やかに委託者へ連絡すること。

(ウ) 業務従事者に対し適切な労務管理を行い、安全教育を行うこと。

(エ) 受託業務の内容を熟知したうえで、業務を履行すること。

(オ) 業務計画、年次計画及び月次計画を策定し、業務の総合的な管理を行うこと。

キ 現金取扱者

受託者は、業務従事者の中から現金を取り扱う現金取扱者を指定するものとし、収納した水道料金等について細心の注意を持って取り扱わせること。

ク 業務従事者の厳守事項

業務従事者は、次に掲げる事項を厳守し、業務を執行しなければならない。

(7) 着用被服

業務履行のため、みだしなみに注意し、他の批判を受けないようにすること。

(4) 名札の着用及び身分証明書の携行

a 勤務中は、常に名札を着用すること。

b 外出するときは、委託者が交付する身分証明書を常に携行しなければならない。また、使用者等から身分証明書の提示を求められたときは、速やかに提示し、これを拒んではならない。

(5) 現場訪問時の対応

a 現場訪問で使用者等の土地又は建物等に立ち入るときは、あらかじめ土地所有者等の同意を得るとともに、立入り目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。

b この業務の執行に当たっては、態度及び言動に十分注意するとともに使用者等の誤解を招くことがあってはならない。

(6) 業務専念義務

業務従事中は、他の営業行為等をしてはならない。

ケ 安全管理

受託者は、本業務の履行にあたり、守らなければならない安全に関する事項を定めなければならない。

コ 届出

受託者は、次に該当する事項において、直ちに委託者へ届け出なければならない。

(7) 受託者の名称、所在地及び電話番号に変更があったとき。

(4) 業務責任者及び副責任者を選任し、または変更したとき。

(5) 現金取扱者を選任し、または変更したとき。

(6) 前記(7)(4)(5)に定める事項のほか、委託業務の執行上、必要があると認められるとき。

サ 受託者遵守事項

受託者は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

(7) 業務の実施にあたり、いかなる理由においても水道料金等の本業務で発生する収納金以外の金品その他のものを収受してはならない。

(4) 業務の実施にあたり、使用者等又は第三者の所有物件を破損しないよう細心の注意を払わなければならない。

シ 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。

(7) 受託者は、委託業務の執行に際して知り得た事項を、一切第三者に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(4) 受託者は、電算システムに入力されている情報及び本業務を執行するために用いた資料及びその結果について、委託者の許可なく第三者のために転写、複写、閲覧、貸出等を行ってはならない。

(5) 受託者は、委託業務完了後は委託者の指定により保管を要するとされたものを除き、抹消、切断等再生使用不可能な方法により処分しなければならない。

ス 個人情報の保護

受託者は、委託業務の実施に伴い、個人情報を取り扱うときは、唐津市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年条例第1号）その他関係法令及び唐津市情報セキュリティポリシーを遵守

しなければならない。

セ 引継期間

引継期間は、契約締結の翌日から令和9年3月31日までの間とし、受託者は、その期間内に委託業務に係る一切の事務を委託者から引き継がなければならない。

また、引継ぎにあたり発生する費用は、受託者の負担とする。

ソ 契約満了後等の事務の引継ぎ

受託者は、委託業務の契約期間が満了したとき、又は契約が解除されたときは、速やかに委託業務に係る一切の事務を委託者又は委託者が指定する者に引継ぎを行い、委託業務に支障が生じないようにしなければならない。

タ 緊急時の対応

災害及び事故の緊急時には、唐津市地域防災計画及び唐津市水道事業危機管理マニュアルにより、委託者の指示に従い行動しなければならない。

また、夜間及び休日並びに緊急時に備え、委託者と緊急連絡体制を整備するものとする。

(2) 業務の実施

ア 営業日及び営業時間

(ア) 料金センター及び本庁舎窓口の営業日は、平日（唐津市の休日を定める条例（平成17年条例第2号）に定める日以外の日）とする。ただし、年度末及び年度初め唐津市役所本庁舎の開庁日等、上下水道事業の健全な運営のために営業が必要と判断される日は、平日以外の日も営業日とする。

(イ) 料金センター及び本庁舎窓口の営業時間は、唐津市の窓口開庁時間とする。ただし、委託者の指示または本業務の履行に必要な場合は営業時間を延長するものとする。また、唐津市の窓口開庁時間に変更があった場合は、それに準じて変更する。

イ 収納した水道料金等の取り扱い

受託者は、収納した水道料金等について、業務実施中に次のとおり適切に処理しなければならない。

(ア) 唐津市水道事業会計規程（平成17年企業管理規程第6号）その他関係法令の定めるところにより、委託者の指定する金融機関に払い込まなければならない。

(イ) 収納した水道料金等について、収入科目及び調定月ごとに収入状況を整理しておくこと。

(ウ) 前項の規定に基づき整理した収納状況を月末に締めて、速やかに報告書を提出すること。

ウ 報告

受託者は、業務実施中に次の場合、委託者に報告するものとする。

(ア) 唐津市水道事業給水条例等に違反する行為を発見した場合

(イ) 量水器の亡失、破損を発見した場合

(ウ) その他報告の必要性があると認められた場合

エ 収納率の厳守

(ア) 受託者は、水道料金等について毎年度委託者が設定する目標収納率を達成するよう努めなければならない。

(イ) 毎年度の目標収納率は、委託直前までの5箇年度の平均収納率（各年度最終の収納率の平均をいう。）を参考に受託者が提案し、委託者が認めた率とする。（別表第3「過去5年度間の収納率」参照）

オ 事故発生時の報告書の提出

受託者は、次に掲げる事故等が生じた場合、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。

- (ア) 領収証書及び現金領収帳の紛失等
- (イ) 身分証明書の紛失等
- (ウ) 収納した水道料金等の紛失、盗難等
- (エ) 委託業務に関する電子データ及びその関連文書等の紛失、滅失、毀損等
- (オ) その他委託者に報告する必要があると認めたもの

カ 事故等の処理

(ア) 前記オに規定する事故等の処理については、委託者と受託者で協議のうえ行うものとする。ただし、受託者において、事故発生時に緊急の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当該措置を行うものとする。

(イ) 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、受託者は、その損害を賠償しなければならない。

キ 苦情等の対応

業務の履行に当たっての苦情及び問合せについては、誠意をもって解決にあたり、必要に応じてその内容を速やかに委託者へ報告しなければならない。

ク 電子データ及び関連文書の保存

受託者は、電子データ及び関連文書を委託者が指定する期日まで保存しなければならない。

ケ 業務状況報告会議の実施

(ア) 委託者は、受託者の業務内容、帳簿その他の事項を確認するため、原則月1回受託者と報告会議を開催するものとする。

(イ) 委託者は、必要と認めたときについて、受託者と臨時に業務に係る会議を開催するものとする。

コ 受託者による効率化方策の提案

受託者は、業務の効率的な管理及び運営の方策に関し委託者に提案することができる。

サ 委託者による委託業務の見直しの提案

法令等の改正その他の理由により、本業務に追加、修正等の必要性が生じた場合、委託者は、受託者にこれを提案することができる。

シ 本業務に係るリスク分担

本業務の実施に伴い想定されるリスクに対する委託者と受託者との責任分担については、別表第4「リスク分担表」のとおりとする。

ス 定めのない事項

本水準書に定めのない事項については、委託者と受託者で協議する。なお、特別な理由及び緊急を要する場合は、委託者の指示するところによる。

4 委託料

(1) 委託料の支払

ア 業務完了の報告

受託者は、本業務の履行状況を正確に反映した業務完了報告書を月毎及び年度毎に作成し、委託者が指定する期日までに提出しなければならない。

イ 委託料の請求

委託料の支払は月払いとし、受託者は、前項に規定する業務完了報告書の検査に合格した後に、委託料の60分の1の額を、委託者所定の手続きに従い請求するものとする。なお、月額に100円未満の端数が生じる場合は、その分を委託期間最終年度（最終月）の支払い分に合算するものとする。

ウ メーター関連に関する業務の精算

検満メーター取替等に関する業務における各年度の要求数量については、毎年度精算するものとし、税抜金額の千円未満を切り捨てとする。

エ 委託料の支払

委託者は、受託者から適法な請求を受理した日から30日以内に委託料を支払うものとする。

(2) 業務評価

ア 業務評価の実施

委託者は、本業務について、次に掲げる項目について評価を行うこととする。なお、評価内容の基準及び評点等については、委託者と受託者で協議のうえ決定する。

- (ア) 現年度分水道料金の収納率
- (イ) 過年度分水道料金の収納率（不納欠損処理前の収納率）
- (ロ) 現年度分下水道使用料等の収納率
- (ハ) 過年度分下水道使用料等の収納率（不納欠損処理前の収納率）
- (ニ) 現年度分受益者負担金等の収納率
- (ヒ) 過年度分受益者負担金等の収納率（不納欠損処理前の収納率）
- (ヘ) 検満メーター取替等の処理件数
- (ホ) 給水工事届出書の処理件数
- (ヘ) 給水装置工事完成検査の処理件数
- (コ) 排水設備申請書の処理件数
- (カ) 排水設備工事完成検査の処理件数
- (シ) 業務運営に対する評価
 - a 事務処理の誤り及びその対応
 - b 事故の発生及びその対応
 - c 委託者に所属する組織としての意識及び信用失墜行為
 - d その他本業務運営において評価対象とすべきもの

イ 委託料調整額

前項の業務評価の評点結果に基づき委託料の額の調整を行うこととする。

別表第1

委託業務等執行実績

業務名	種別	令和6年度	令和7年度	備考
上下水道使用開始申込書 受付	料金センター	4,676	4,823	電話受付含む
	本庁舎窓口	239	231	
	電子申請	260	348	確認件数
	計	5,175	5,402	
上下水道使用中止申込書 受付	料金センター	5,033	5,004	電話受付含む
	本庁舎窓口	357	378	
	電子申請	343	462	確認件数
	計	5,733	5,844	
上下水道使用名義変更届 出書受付	料金センター	369	390	
	本庁舎窓口	473	367	
	電子申請	46	78	確認件数
	計	888	835	
水道料金等請求方法、送 付先等変更届出書受付	料金センター	329	380	
	本庁舎窓口	343	90	
	電子申請	48	7	確認件数
	計	720	477	
水道料金等口座振替申込 書受付	料金センター	411	385	
	本庁舎窓口	734	656	
	電子申請	325	391	確認件数
	計	1,470	1,432	
水道料金等窓口収納	料金センター	2,470	2,415	
	本庁舎窓口	7,714	7,718	
	訪問徴収	127	42	
	計	10,311	10,175	
水道新設開栓受付		1,120	802	
無届使用処理		8	1	
検針件数（再検針含む）	計	333,034	326,864	
	（うち離島）	5,870	5,455	
水道料金等調定	水道料金	300,400	278,176	
	下水道使用料等	255,723	239,512	
	計	556,123	517,688	
納入通知書兼領収書発行		69,341	61,262	
口座振替依頼	通常依頼件数	242,012	227,192	
	再振替依頼件数	7,007	6,694	

業務名	種別	令和6年度	令和7年度	備考
	計	249,019	233,886	
口座振替収納	通常収納件数	234,811	220,018	
	再振替収納件数	2,690	1,822	
	計	237,501	221,840	
口座振替再請求通知		5,402	0	
使用水量通知		47,241	47,336	
水道料金等収納消込	料金センター	2,470	2,415	
	本庁舎窓口	7,714	7,718	
	金融機関窓口	14,310	10,631	
	コンビニ収納等	51,639	51,768	
	口座振替分	237,501	221,840	
	計	313,634	294,372	
過誤納金還付	水道料金重複納入	115	125	
	水道料金料金減額	145	100	
	下水道使用料重複納入	83	94	
	下水道使用料料金減額	95	79	
	計	438	398	
督促状発行		18,231	18,894	
催告状発行		12,237	10,740	
再発行、その他通知書		11,503	10,178	
給水停止予告		3,905	4,742	
給水停止訪問		541	475	
給水停止実施		366	376	
検満メーター処理		7,297	7,184	
下水道新規接続の処理 (システム入力及び料金賦課含む)		609	469	
戸別浄化槽設置状況の照合		31	30	
下水道に排除しない水道水の認定に係る申請の受付		4	3	
地下水使用開始届出書、地下水等メーター更新の受付		24	16	

業務名	種別	令和6年度	令和7年度	備考
汚水排除量認定申請書受付		6	6	
汚水量の認定に関する情報等の入力及び更新		786	840	人数変更・名義変更等
下水道に排除しない水道水及び地下水等の水量認定に関する情報の入力及び更新		612	630	
地下水等メーター検針		1,410	1,596	
工事業者の下水道使用廃止等確認		5	5	解体時
水道料金及び下水道使用料の減免処理		201	249	
下水道使用料等の減免の還付		4	44	過年度歳出還付
下水道使用料等の滞納整理関連業務		41	42	下水道のみ使用者が対象

新たに委託する業務

業務名	種別	令和6年度	令和7年度	備考
下水道使用料の調定収納・減額更正に伴う会計処理	調定振替伝票	66	66	会計システム 入力件数（実 処理は月1 回）
	減額更正振替伝票	28	30	
	収納入力	126	127	
	計	220	223	
返還インボイス作成		1	3	
水量更正通知書作成		2	2	
下水道使用料の歳出還付の会計処理	振替伝票作成	42	61	伝票件数
	支払伝票作成	5	8	
	計	47	69	
各関係機関等からの照会		28	40	
問合せメール回答		47	55	
破産・競売・債務整理等の通知に伴う業務		24	67	通知件数
集合住宅特殊計算	申請書受理・審査・承認通知書作成	3	3	
支援措置対象者に対するシステム確認・入力		43	35	通知件数
強制執行及び差押え資料の作成件数		0	10	
入出金照会	水道事業口座分	247	244	出納日報件数
	下水道事業口座分	247	244	
	計	494	488	
ゆうちょ銀行振込分から水道事業口座への振替	上下水道料金	247	244	確認件数
日報作成業務	水道事業分	247	244	出納日報件数
	下水道事業分	247	244	
	計	494	488	
金融機関窓口収納件数の確認	水道事業分	36	36	3行×12月
	下水道事業分	36	36	3行×12月
	工業用水道事業分	12	12	1行×12月
	計	84	84	
水道事業月報作成		12	12	
下水道事業会計へ払込支出処理		12	12	
還付伝票作成		535	535	
還付金口座依頼書通知		80	100	

業務名	種別	令和6年度	令和7年度	備考
決算資料等資料作成		1	1	
統計資料等資料作成		30	30	
関係機関からの現況回答		3	3	
水道上位者データ送付		12	12	
給水人口算出処理		3	3	

メーター関連業務（取替・設置・撤去の口径別）										
	13 mm ロング	13 mm ショート	20 mm	25 mm	30 mm	40 mm	50 mm	75 mm	100 mm	合計
令和9年度	3,887	1,783	125	0	0	40	22	13	2	5,872
令和10年度	4,605	1,095	369	0	17	9	0	0	0	6,095
令和11年度	2,790	1,045	331	44	6	61	0	3	1	4,281
令和12年度	2,135	1,785	469	46	1	48	0	12	0	4,496
令和13年度	4,210	1,589	704	107	5	83	27	4	0	6,729
合計	17,627	7,297	1,998	197	29	241	49	32	3	27,473

給水装置工事関連業務				
業務名	種別	令和6年度	令和7年度	備考
給水工事届出書受付・審査		1,103	911	
給水装置工事完了検査		1,117	911	
占用許可申請		131	100	
検査手数料収納		1,160	925	
給水装置に関する問合せ及び台帳閲覧対応等		2,873	2,596	
集合住宅等の各戸メーター設置申請に関する対応		4	2	
集合住宅等のメーター寄附採納の現地確認		1	0	
直結式給水事前協議申請書に関する対応		2	2	
簡易専用水道等の貯水槽水道に関する対応		7	12	
指定給水装置工事事業者に関する申請受付		80	75	

排水設備工事に関する業務				
業務名	種別	令和6年度	令和7年度	備考
排水設備申請書受付・審査		482	441	
排水設備工事完成検査		490	414	
排水設備問合せ及び台帳閲覧対応等		35	32	
排水設備指定工事店等に関する申請受付		132	99	
戸別浄化槽本体検査		37	34	

受益者負担金等業務				
業務名	種別	令和6年度	令和7年度	備考
納入通知書件領収書の発行		400	335	
受益者負担金等窓口収納		50	45	
受益者負担金等収納消込		420	335	
納入証明書発行		0	0	
督促状発行		50	42	
催告状発行		0	0	
滞納整理関連業務		45	40	訪問等
窓口問い合わせ件数		180	170	

工業用水道料金業務				
業務名	種別	令和6年度	令和7年度	備考
検針件数		96	96	
使用水量等の通知書発送		96	96	
口座振替依頼データ送信		72	72	
調定伝票作成		96	96	
日計作成		12	12	

別表第2

委託業務の執行時期一覧

項目	内容	備考
納入通知書発行	検針月の15日頃	
納入通知書納入期限	検針月の末日	
口座振替データ伝送(1回目)	振替実施の4営業日前	
口座振替日(1回目)	検針月の26日	
口座振替データ伝送(2回目)	振替実施の4営業日前	
口座振替日(2回目)	検針月翌月の10日	
督促状発行	検針月の翌月15日頃	
督促状納入期限	発行日の10日後	
催告状発行	検針月の翌々月16日頃	対象：発送時点で1期以上の未納がある 使用者
催告状納入期限	発行月の末日	
給水停止予告通知発送	検針月の3箇月後の17日頃	対象：発送時点で2期以上の未納がある 使用者
給水停止予告通知納入期限	発行月の末日	
給水停止執行	予告通知納入期限の翌月	

新たに委託する業務の執行時期一覧

項目	内容	備考
下水道使用料の調定収納・減額 更正に伴う会計処理業務	調定月の翌月上旬(～10日頃)	
返還インボイス作成処理業務	随時	
水量更正通知書作成	該当月の調定更新前	
下水道使用料の歳出還付処理	1日頃(前月末〆分) 16日頃(15日〆分)	歳出還付がある場合のみ処理。 上半期：毎月2回程度 下半期：数回
各関係機関からの照会	随時	
破産・競売・債務整理当の通知 に伴う業務	随時	
返戻管理台帳作成業務	随時	
集合住宅特殊計算に関する業務	随時	
支援措置対象者に対するシステ ム確認・入力業務	随時	
強制執行及び差押え資料の作成	随時	
入出金照会件数	毎日	

項目	内容	備考
電子申請データの取得	毎日	
指定端末でのゆうちょ銀行分の振替、当日入金確認	毎日	
窓口受取枚数送付	毎月15日頃（前月受取分）	
還付金処理	毎月2回程度 1日頃（前月末〆分） 16日頃（15日〆分）	
還付金口座依頼	毎月2回程度 毎月20日頃（前月末〆分） 毎月月末頃（15日〆分）	
月報作成	毎月5日頃	
下水道事業への払込処理	毎月5日頃	
給水人口算出	10月（9月末時点分） 1日（12月末時点分）、 4月（3月末時点分）	
決算資料作成	4～5月	
統計調査回答資料作成	随時	
水量上位一覧を送付	毎月調定後18日頃	
日報作成業務	週1回程度 毎月10日頃〆 （前月末〆分）	水道料金・下水道使用料
減免対象者一覧等作成・提出	月2回程度（口座振替分） 振替日の10営業日前目安 （その他） 月末頃	

メーター関連業務（取替・設置・撤去の四半期別）					
	第1四半期 （4～6月）	第2四半期 （7～9月）	第3四半期 （10～12月）	第4四半期 （1～3月）	合 計
令和9年度	9	1,768	2,291	1,804	5,872
令和10年度	0	927	1,610	3,558	6,095
令和11年度	0	313	1,764	2,204	4,281
令和12年度	49	991	1,093	2,363	4,496
令和13年度	42	1,921	3,982	784	6,729
合 計	100	5,920	10,740	10,713	27,473

受益者負担金等業務		
項目	内容	備考
納入通知書発行	四半期毎（6月、9月、12月、3月）の中旬頃	
納入通知書納期限	四半期毎（6月、9月、12月、3月）の月末	
督促状発行	各納期限後20日以内	
督促状納入期限	発行日の10日後	
催告状発行	随時	
催告状納入期限	発行日の14日後	
滞納整理	随時	

工業用水道料金業務		
項目	内容	備考
検針	毎月第1営業日	
通知書等発送日	毎月第1営業日	
口座振替データ作成、伝送	振替日の4営業日前	振替日：毎月10日
調定伝票作成	毎月第1営業日	
日計作成業務	月末迄	

別表第3

過去5年度間の収納率

項目			調定額 (円)	収納額 (円)	収納率 (%)
水道料金	現年度	令和2年度	2,798,875,445	2,733,221,677	97.65%
		令和3年度	2,777,809,929	2,714,520,361	97.72%
		令和4年度	2,726,031,552	2,662,374,425	97.66%
		令和5年度	2,643,282,498	2,576,415,632	97.47%
		令和6年度	2,654,232,638	2,592,666,345	97.68%
	過年度	令和2年度	117,681,570	71,663,364	60.90%
		令和3年度	109,356,988	65,968,578	60.32%
		令和4年度	105,694,467	63,039,247	59.64%
		令和5年度	101,859,313	62,544,598	61.40%
		令和6年度	99,999,244	65,179,649	65.18%
下水道使用料	現年度	令和2年度	1,920,783,043	1,852,927,761	96.47%
		令和3年度	1,913,768,803	1,838,804,714	96.08%
		令和4年度	1,892,455,089	1,850,296,808	97.77%
		令和5年度	1,831,069,673	1,785,940,530	97.54%
		令和6年度	1,850,708,931	1,808,817,535	97.74%
	過年度	令和2年度	110,133,030	82,916,327	75.29%
		令和3年度	93,946,367	66,644,863	70.94%
		令和4年度	101,192,778	73,654,109	72.79%
		令和5年度	59,298,197	42,132,046	71.05%
		令和6年度	59,725,968	44,353,281	74.26%

※下水道使用料のみの滞納整理については、令和4年度から委託業務に追加

項目			調定額 (円)	収納額 (円)	収納率 (%)
受益者負担金等※	現年度	令和2年度	55,952,931	55,273,561	98.78%
		令和3年度	39,415,319	38,109,149	96.68%
		令和4年度	44,903,398	44,085,658	98.18%
		令和5年度	22,457,200	22,155,630	98.65%
		令和6年度	24,888,920	24,213,800	97.28%
	過年度	令和2年度	74,381,920	1,699,440	2.28%
		令和3年度	73,361,850	946,700	1.29%
		令和4年度	73,721,320	1,278,760	1.73%
		令和5年度	1,799,730	896,170	49.79%
		令和6年度	1,182,810	343,180	29.01%

※新たに委託する業務

別表第4

リスク分担表

カテゴリ	関連する仕様項目	リスクの種類	リスクの内容	リスク分担	
				本市	受託者
前提条件	2 (2)	経費リスク	受託者の責による経費の増加		○
			本市水道事業の責による経費の増加	○	
	2 (3)	法令変更リスク	本市水道事業の事業運営に関わる法令、許認可等の変更	○	
			受託者の業務の履行に係わる法令、許認可等の変更		○
要求水準 (一般事項)	3 (1) ア	業務監視リスク	業務履行計画書による状況の調査、監視及び評価	○	
	3 (1) イ		本市水道事業が実施する履行状況確認に伴う調査、監視及び評価への協力		○
	3 (1) カ	業務管理リスク	業務従事者の安全及び健康の確保及び、労働災害の防止業務範囲の統括的な管理		○
			労働災害が発生した場合の必要な措置		○
			業務従事者に対する適切な労務管理及び安全教育		○
			業務計画、年次計画及び月次計画の策定に伴う業務の総合的な管理		○
			豪雨、台風、地震等による業務の重大な障害に対する連絡、協力体制の整備		○
	3 (1) ク 3 (1) サ	受託者及び業務従事者の業務執行リスク	業務従事者の厳守事項の遵守による使用者等への適切な応対		○
	水道料金等以外の金品その他の收受			○	
	受託者の故意若しくは過失に起因する使用者等又は第三者の所有物件の破損			○	
	事業運営に起因する周辺環境への契約不適合		○		
	3 (1) シ	個人情報漏えいリスク	受託者の個人情報の保護に関する義務		○
	3 (1) ス		本市水道事業の個人情報の保護に関する実施機関としての責務	○	

カテゴリ	関連する仕様項目	リスクの種類	リスクの内容	リスク分担	
				本市	受託者
要求水準 (一般事項)	3(1)セ	事務引継ぎリスク	契約期間の満了または契約が解除された際の、本業務に係る一切の事務の速やかな引継ぎ		○
	3(1)タ	緊急時の対応リスク	災害及び事故の緊急事態に対する初動対応に関する指示	○	
			災害及び事故の緊急事態の際の初動対応に係る費用		○
要求水準 (業務の実施)	3(2)エ	収納率リスク	目標収納率の達成		○
	3(2)オ	賠償リスク	受託者の責により機器の破損及び故障などが発生した際の修理などに係る場合		○
			受託者の故意又は過失に起因する第三者への賠償		○
	3(2)オ	帳票類の取り扱いリスク	帳票類などの紛失、盗難などが発生した場合の本市水道事業への届出及びその修復に伴う処置		○
	3(2)オ	現金取扱リスク	現金取り扱い上のトラブル（盗難、紛失、横領）		○
	3(2)コ	受託者による効率運営等の提案リスク	業務及び効率的な管理や運用に対する方策の提案		○
			業務及び効率的な管理や運用に対する方策の提案に対する承諾	○	
	3(2)サ	本市水道事業による委託業務見直しリスク	法令等の改正その他の理由に伴う委託業務の追加、修正の提案	○	
委託業務の追加、修正に伴う業務執行体制の見直し等				○	