

所沢市上下水道局料金業務包括委託  
業務水準書

令和7年4月

所沢市上下水道局

## 目 次

第1章 総則（第1条～第27条）	1
第2章 委託業務の内容及び実施方法等の概要	8
第1節 窓口業務（第28条、第29条）	8
第2節 定例検針業務（第30条、第31条）	9
第3節 精算業務（第32条、第33条）	12
第4節 調定業務（第34条、第35条）	12
第5節 収納業務（第36条、第37条）	13
第6節 滞納整理業務（第38条、第39条）	14
第7節 給水停止業務（第40条、第41条）	15
第8節 下水道使用料単独請求業務（第42条、第43条）	16
第9節 受益者負担金催告業務（第44条、第45条）	16
第10節 メーター交換の事務処理業務（第46条、47条）	17
第11節 水洗便所改造資金貸付金の償還金業務（第48条、第49条）	17
第12節 使用者不在の漏水現地確認業務（第50条）	18
第13節 電子計算処理業務（第51条、第52条）	19
第14節 事務引継業務（第53条、第54条）	19
第3章 経費等の負担区分（第55条）	20
第4章 業務従事者の厳守事項（第56条～第60条）	21
第5章 委託料（第61条、第62条）	22
第6章 その他（第63条～第66条）	23
第7章 参考資料（第67条～第72条）	23

## 第1章 総則

(趣旨等)

第1条 この業務水準書は、所沢市上下水道局料金業務包括委託（以下「委託業務」という。）における標準的な内容を示したものであり、受託者（以下「受注者」という。）が委託業務を実施するに当たっての具体的な手法は、受注者の企画提案によるものとする。

(委託期間)

第2条 委託業務を委託する期間（以下「委託期間」という。）は、令和8年4月1日から令和13年3月31日までとする。

2 委託業務の契約（以下「契約」という。）の締結日から令和8年3月31日までの期間は、準備期間とする。

3 発注者は、委託期間終了後、令和13年5月31日までの間は、必要に応じ受注者に対して資料及びデータの提供を求めることができる。この場合において、資料及びデータの提供に伴い発生する費用は、受注者の負担とする。

(委託業務の範囲)

第3条 委託業務の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 窓口業務
- (2) 定例検針業務
- (3) 精算業務
- (4) 調定業務
- (5) 収納業務
- (6) 滞納整理業務
- (7) 給水停止業務
- (8) 下水道使用料単独請求業務
- (9) 受益者負担金催告業務
- (10) メーター交換の事務処理業務
- (11) 水洗便所改造資金貸付金の償還金業務
- (12) 使用者不在の漏水現地確認業務
- (13) 電子計算処理業務

## (14) 事務引継業務

(委託業務の区域)

第4条 委託業務の区域は、次のとおりとする。

(1) 収納業務及び滞納整理業務については、日本国内とする。

(2) 前号以外の業務については、所沢市上下水道事業の給排水区域及び発注者の指定する区域とする。

(徴収業務委託証明書の交付)

第5条 発注者は、委託業務の受注者に対し、委託業務の受注者であることを示す徴収業務委託証明書を交付するものとする。

(関係法令等の遵守)

第6条 受注者は、委託業務の実施に当たり、日本国の関係法令、所沢市水道事業給水条例（昭和36年告示第76号。以下「給水条例」という。）、所沢市下水道条例（昭和40年条例第24号）、その他所沢市の条例等を遵守しなければならない。

(委託業務監督者の選任等)

第7条 発注者は、受注者又は第11条に定める総括責任者の業務を監督するため、委託業務監督者を選任するものとする。

2 委託業務監督者は、料金担当課長とする。

3 委託業務監督者は、次に掲げる権限を有するものとする。

(1) 受注者又は第11条に定める総括責任者に対する指示、承諾及び協議

(2) この業務水準書及び業務提案書に基づく委託業務を実施するための帳票類の承認

(3) この業務水準書及び業務提案書に基づく委託業務の実施状況の検査

(4) その他、発注者が指示する業務の連絡調整

4 発注者は、委託業務監督者を補助させるため、料金担当課の職員を委託業務監督補助者として選任することができる。

(委託業務の実施場所)

第8条 委託業務の実施場所（以下「営業所」という。）は、所沢市上下水道局庁舎（所沢市宮本町二丁目21番4号）内の所沢市上下水道お客様センターとする。

(委託業務の実施日時)

第9条 委託業務の実施日は、毎週月曜日から金曜日まで（国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から1月3日までの日を除く。）及び所沢市役所本庁舎の休日開

庁日（現行は毎月第2・第4土曜日）とする。

- 2 委託業務の実施時間は、営業日の午前8時30分から午後6時までとする。ただし、休日開庁日は、午前8時30分から午後0時30分までとする。
- 3 受注者は、前2項の規定にかかわらず発注者と協議の上、営業日以外の日もしくは営業時間外において、営業所の窓口を開設することができる。

（業務従事者）

第10条 受注者は、自己の責任において、委託業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）を確保し、営業所に配置しなければならない。

- 2 業務従事者は、第3条に規定する業務に関する十分な経験及び知識並びに電子計算処理業務に携わる者にあつては、電子計算処理システム（以下「電算システム」という。）に関する発注者の指示等に十分に対応できる能力を有する者でなければならない。
- 3 受注者は、配置する業務従事者の組織体制及び緊急連絡体制（次項において「各体制」という。）を確立しなければならない。
- 4 受注者は、前項の規定により各体制を確立し、又は変更するときは、その名簿をあらかじめ発注者に届け出なければならない。
- 5 受注者は、給水装置に係る作業を監督するため、給水装置工事主任技術者を業務従事者として営業所に配置しなければならない。
- 6 受注者は、前項の規定により配置する給水装置工事主任技術者を、あらかじめ発注者に届け出なければならない。また、給水装置工事主任技術者を変更するときも同様とする。
- 7 発注者は、業務従事者が委託業務の遂行上著しく不適格と認められるときは、受注者に対し、その理由を明示して、業務従事者の交代を指示することができる。

（総括責任者等の選任）

第11条 受注者は、業務従事者の中から、委託業務について一切の管理を行う総括責任者を選任し、あらかじめ発注者に届け出なければならない。また、総括責任者を変更するときも同様とする。

- 2 総括責任者は、委託業務の十分な実務経験を有する者とし、専任として営業所に常駐しなければならない。
- 3 総括責任者は、委託業務の履行責任者であり、業務責任者及び業務従事者を指揮監督しなければならない。

（業務責任者の選任）

第 12 条 受注者は、業務従事者の中から、第 3 条に規定する業務について、業務ごとに管理を行う業務責任者を選任し、あらかじめ発注者に届け出なければならない。また、業務責任者を変更するときも同様とする。

2 業務責任者は、複数業務の業務責任者を兼任することができる。

3 業務責任者は、担当業務の十分な経験と知識を有する者とし、業務従事者を指揮監督しなければならない。

4 電子計算処理業務における業務責任者は、電算システム及び機器等について十分な知識を有する者とし、緊急を要する電算システム機能追加作業等に支障なく対応できる者でなければならない。

(業務従事者の教育)

第 13 条 受注者は、受注者の責務、業務の処理手順、情報の管理、法令等の遵守、接遇、その他委託業務に従事するに当たって必要な事項について、業務従事者を十分に教育しなければならない。

2 受注者は、業務従事者が交代等するときは、業務内容の引継ぎを行わせ、円滑に委託業務を実施できるようにしなければならない。

(現金取扱者及び領収印)

第 14 条 受注者は、業務従事者の中から現金取扱者を指定し、あらかじめ発注者に届け出なければならない。また、現金取扱者を変更するときも同様とする。

2 発注者は、領収印を調整し、受注者に貸与するものとする。

3 受注者は、領収印を現金取扱者に管理させるものとし、現金取扱者を解除したときは、領収印を返還しなければならない。

4 受注者は、委託期間が終了し、又は契約が解除されたときは、速やかに発注者に領収印を返還しなければならない。

(印影保管責任者の選任等)

第 15 条 受注者は、発注者の印影を使用しようとするときは、当該印影の保管責任者（以下「印影保管責任者」という。）を選任し、あらかじめ発注者に届け出なければならない。また、印影保管責任者を変更するときも同様とする。

2 印影保管責任者は、当該印影の刷込みをした場合にあっては、刷り込んだ用紙等を厳重に保管し、常にその受払を明確にし、電算システムに当該印影を記録した場合にあっては、当該印影に関する情報を適正に管理しなければならない。

(業務使用印鑑の届出)

第 16 条 受注者は、総括責任者が権限を有する書類に使用する印鑑を、あらかじめ発注者に届け出なければならない。また、印鑑を変更するときも同様とする。

(業務報告書)

第 17 条 受注者は、委託業務に係る日報、月報等の報告書を作成し、発注者が指定する期限までに提出しなければならない。

(業務検査)

第 18 条 発注者は、委託業務の実施状況を審査するため、定期的に発注者の指定する関係書類、発注者の印影を使用する施設及び個人情報を取扱う施設を検査することができる。

2 発注者は、前項の規定にかかわらず、随時、必要な書類の提出を受注者に求めることができるものとし、受注者は、その求めがあったときは、速やかに当該書類を発注者に提出しなければならない。

(帳票類等の帰属)

第 19 条 受注者が委託業務を執行するために作成した帳票類及び資料並びに受注者が委託業務で収集し、委託業務に係る電算システムに入力し、もしくは電算システムから出力したデータ、発注者の指示により作成したファイル等（以下「帳票類」という。）は、発注者に帰属する。

(秘密の保持)

第 20 条 受注者は、委託業務の実施に際して知り得た事項は、第三者に漏らしてはならない。また、委託業務が終了し、又は契約が解除された後においても同様とする。

2 受注者は、帳票類について、発注者の許可なく第三者に転写、複写、閲覧、又は貸出等を行ってはならない。

3 受注者は、委託業務が終了し、又は契約が解除されたときは、発注者が引継ぎを要するものとして指定したものを除き、帳票類等を抹消、消却又は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。

(個人情報の保護)

第 21 条 受注者は、委託業務の実施において、個人情報を取扱うときは、個人の権利利益を侵害することがないように、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）等を遵守するとともに、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

(1) 受注者は、個人情報を他人に漏らしてはならない。また、委託業務が終了し、又は契約

が解除された後においても同様とする。

- (2) 受注者は、個人情報の漏えい、改ざん、亡失その他の事故を防止するため必要な措置を講じ、個人情報の適正な管理に努めなければならない。
- (3) 受注者は、委託業務の実施に必要な個人情報を収集するときは、その目的を明示し、その目的の達成に必要な限度において行わなければならない。
- (4) 受注者は、委託業務の目的以外に個人情報を利用し、又は第三者に提供してはならない。
- (5) 受注者は、発注者の承諾なく委託業務に係る個人情報を複写し、又は複製してはならない。
- (6) 受注者は、受注者の個人情報の取扱いが適正に行われていることを定期的を確認するものとする。
- (7) 発注者は、必要と認めるときは、受注者の個人情報の取扱状況を検査し、受注者に対し、報告を求め、及び指示をすることができるものとし、受注者は、これに応じなければならない。
- (8) 受注者は、個人情報の取扱いについて事故があったときは、速やかに発注者に報告し、その指示に従わなければならない。
- (9) 受注者は、委託業務を実施するため取扱う個人情報を、委託期間が終了し、又は契約が解除された後、速やかに発注者に返還しなければならない。
- (10) 受注者は、委託業務を実施するため取扱う個人情報を使用する必要がなくなったときは、速やかに、かつ、確実にこれを廃棄しなければならない。

(貸与品の管理)

第 22 条 受注者は、発注者からの貸与品については、故障又は亡失等のないよう慎重に取扱い、及び管理しなければならない。

- 2 受注者は、貸与品が故障又は亡失等により使用できないときは、直ちにその旨を発注者に報告しなければならない。
- 3 受注者は、貸与品を故障又は亡失等したときは、発注者の指定した期間内に損害を賠償しなければならない。

(再委託の制限等)

第 23 条 受注者は、委託業務を一括して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。

- 2 受注者は、委託業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせようとするときは、あら

かじめ書面により発注者の承諾を得なければならない。

(履行業務)

第 24 条 受注者は、この業務水準書に明示されていない事項であっても、業務の性質上必要と認められるものについては、受注者の責任と負担において履行しなければならない。

(事故発生時の対応)

第 25 条 受注者は、次に掲げる事故等が生じたときは、直ちにその状況を発注者に報告するとともに、事故報告書を作成し、提出するものとする。

- (1) 領収書及び領収印の亡失等
- (2) 徴収業務委託証明書の亡失等
- (3) 収納した水道料金及び下水道使用料の亡失等
- (4) 委託業務に関する電子データ及び関連文書の亡失等
- (5) 発注者の印影を刷り込んだ用紙等の亡失等
- (6) 電算システムに記録した発注者の印影に関する情報の亡失等
- (7) その他、発注者が必要と認めるもの

2 前項に規定する事故等の処理は、発注者と受注者は協議の上、行うものとする。ただし、受注者において、事故発生時に何らかの措置を緊急に講ずる必要があると判断したときは、受注者の責任においてその措置を行うものとする。

(損害賠償責任)

第 26 条 受注者は、給水装置の破損、その他受注者の責めに帰する理由による損害を発注者又は第三者に与えたときは、その責任を負わなければならない。ただし、発注者が特別の事情があると認めるときは、この限りではない。

(協議事項)

第 27 条 この業務水準書に定めのない事項及び業務提案書に記載のない事項又は疑義が生じた事項については、発注者と受注者は協議の上、定めるものとする。ただし、特別な理由があると認められるとき又は緊急を要するときは、発注者の指示するところによるものとする。

## 第2章 委託業務の内容及び実施方法等の概要

以下に掲げる委託業務の内容及び概要は、基本的な事項を示したものであり、その具体的な手法については、受注者の企画提案によるものとし、効率的な業務の執行とお客様サービスの向上を図らなければならない。

### 第1節 窓口業務

(窓口業務の内容)

第28条 窓口業務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 水道使用開始及び水道使用中止に関する業務
- (2) 上下水道新規接続者及び水栓情報の登録・修正に関する業務
- (3) 水道使用者及び所有者の変更に関する業務
- (4) 口座振替に関する業務
- (5) 水道使用者等（以下「使用者」という。）の郵便物の送付先変更に関する業務
- (6) 使用水量等のお知らせの再発行に関する業務
- (7) 納入通知書の再発行に関する業務
- (8) 納入証明書及び使用証明書の発行に関する業務
- (9) 使用水量認定申請書に関する業務
- (10) 水道料金及び下水道使用料の収納に関する業務
- (11) 使用者からの問合せの対応に関する業務
- (12) 使用者からの苦情の処理に関する業務
- (13) 他の機関（警察署、税務署等）からの照会に関する業務
- (14) 生活保護受給者の受給状況に関する業務
- (15) 貯水槽水道適正管理の通知に関する業務
- (16) マンホールカードの配布に関する業務
- (17) 継続払いの普及に関する業務

(窓口業務の概要)

第29条 水道使用開始、水道使用中止、水道使用者の変更を受け、その内容を電算シス

- テムに入力（以下「入力する」という。）する。
- 2 水道使用中止については、精算業務を行い入力する。
  - 3 上下水道新規接続者及び水栓情報の登録・修正情報を発注者から受取り、その内容を入力する。
  - 4 所有者の情報を発注者から受取り、その内容を入力する。
  - 5 口座振替に関する業務は、次のとおりとする。
    - (1) 口座振替の申込みを受付け、所沢市上下水道事業収納取扱金融機関（以下「収納取扱金融機関」という。）へ送付する。
    - (2) 収納取扱金融機関による審査後、その内容を入力する。
  - 6 使用者の郵便物の送付先変更を受付け、その内容を入力する。
  - 7 使用水量等のお知らせ及び納入通知書の再発行を行う。
  - 8 納入証明書及び使用証明書発行の申請を受付け、その発行を行う。
  - 9 使用水量認定申請書を受付け、その内容を審査し、入力する。
  - 10 営業所窓口等において水道料金及び下水道使用料を収納し、領収書を発行する。
  - 11 使用者からの問合せに対応する。
  - 12 使用者からの苦情を処理する。
  - 13 他の機関（警察署、税務署等）からの照会を受付け、当該照会に係る資料を作成し、発注者へ提出する。
  - 14 生活保護受給者の個人情報提供に関する同意書を基に、その内容を入力する。
  - 15 貯水槽水道適正管理の通知に関する業務は、次のとおりとする。
    - (1) 発送対象者リスト抽出
    - (2) 文書発送
    - (3) 問合せ対応
  - 16 営業所窓口においてマンホールカードの配布、配布枚数の集計を行う。
  - 17 継続払い（口座振替及びクレジットカード決済）の普及を図ること。

## 第2節 定例検針業務

（定例検針業務の内容）

第30条 定例検針業務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 定例検針実施日程表及び対象者データの作成に関する業務
  - (2) 定例日に検針ができなかった場合の再検針に関する業務
  - (3) 使用水量等のお知らせ及び納入通知書の配付に関する業務
  - (4) 使用水量が著しく変動した場合の原因調査に関する業務
  - (5) 漏水又はその疑いがある場合の対応及び調査に関する業務
  - (6) 無届使用者の氏名、使用開始日等の調査に関する業務
  - (7) 無届転居者の転居日、転居先等の調査に関する業務
  - (8) 検針データの確認及び調査に関する業務
  - (9) メーターの故障、破損等を発見した場合の報告に関する業務
  - (10) 検定満了メーターを発見した場合の報告に関する業務
  - (11) 給水条例等の違反を発見した場合の対応及び報告に関する業務
  - (12) 使用水量の認定に関する業務
  - (13) 親子差水量の調査に関する業務
  - (14) 利用者からの苦情等があった場合における再検針及び再調査に関する業務
  - (15) メーターの新規設置に伴う検針順路の決定に関する業務
  - (16) 検針業務に係る各種集計及び統計資料の作成に関する業務
  - (17) 発注者が指示する文書の配付に関する業務
  - (18) メーター撤去に関する業務
  - (19) 生活保護受給者の使用水量の情報提供に関する業務
- (定例検針業務の概要)

第 31 条 定例検針は、給水区域を奇数月と偶数月に検針する地区に区分し、交互に検針をする隔月検針方式とする。

2 定例検針は、利用者ごとの定められた日に行い、原則として毎月 8 営業日までに終了するものとする。また、前回検針を行った日に応答する日の前後 3 日を超えないよう配慮するものとする。

3 定例検針に当たっては、定例検針実施日程表を作成する。

4 定例検針は、誤検針及び未検針が発生しないような方策を講じる。

5 定例検針業務は、次のとおりとする。

- (1) 当月の検針対象者等のデータを作成する。
- (2) メーター番号、利用者名等を確認した上で検針する。

- (3) 使用水量等のお知らせ及び納入通知書を配付する。
- (4) 障害物等で定められた日に検針ができなかった場合は、再検針をする。
- (5) 遠隔指示装置の不具合を発見した場合は、管理者へ修繕を依頼する。
- (6) 次に掲げる使用水量の著しい変動等があった場合は、その原因を調査する。
  - ア 前回水量と比較した使用水量に一定割合以上の差が生じたとき。
  - イ 使用水量が連続して0立方メートルのとき。
  - ウ 漏水の発生又はその疑いがあるとき。
  - エ その他特に使用水量に疑問があるとき。
- (7) 無届使用があった場合は、使用者の調査及び給水停止作業を行う。
- (8) 無届転居があった場合は、転居先等を調査し、精算業務を行う。
- (9) 次に掲げる事項を発見したときは、速やかに報告する。
  - ア メーターの故障、破損等
  - イ メーターの逆取付け及び指針値の逆進行
  - ウ メーターボックス内の漏水
  - エ メーターボックス外周囲の漏水
  - オ メーターの検定満了
  - カ 家屋取壊し等に伴うメーターの所在不明
  - キ 給水条例等の違反行為
- (10) メーターの不良及び漏水等により、使用水量が不明の場合は使用水量を認定する。
- (11) やむを得ず未検針となった場合は、使用水量を認定する。
- (12) 受水槽の親メーター水量及び各戸メーターの合計水量を確認し、差水が発生した場合は基準に基づき請求する。
- (13) メーターが新規に設置された場合は、検針順路の決定を行う。
- (14) 定例検針業務に係る統計資料等を作成する。
- (15) 発注者の依頼に基づく、各1回行う予定の水道料金及び下水道使用料改定の文書を配布する。
- (16) 長期間使用見込みのないメーターを撤去する。
- (17) 定例検針の都度、生活保護受給者については、発注者へ使用水量等の情報を報告する。

### 第3節 精算業務

(精算業務の内容)

第32条 精算業務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 精算検針に関する業務
- (2) 精算料金等の請求に関する業務
- (3) 使用者からの依頼に基づく閉栓作業及びメーター撤去に関する業務
- (4) 水道使用開始届の配付に関する業務
- (5) 未納が多い精算対象者の現地での集金に関する業務

(精算業務の概要)

第33条 精算検針は、原則として精算日の翌日に実施する。

2 精算業務は、次のとおりとする。

- (1) 精算対象者の検針をする。
- (2) 精算料金等を算定し、納入通知書を作成して送付する。
- (3) 精算対象者が口座振替又はクレジットカード決済を希望する場合は、データを作成して伝送する。また、料金等のお知らせを作成して送付する。
- (4) 閉栓の依頼があった場合には、乙止水栓又は丙止水栓で閉栓をする。また、併せてメーターの撤去依頼があった場合は撤去する。
- (5) 次使用者用の水道使用開始届の書類を配付する。
- (6) 未納が多い精算対象者は、集金により収納の確保に努める。

### 第4節 調定業務

(調定業務の内容)

第34条 調定業務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 検針結果に基づく調定資料の作成に関する業務
- (2) 納入通知書の作成及び送付に関する業務
- (3) 口座振替及びクレジットカード決済データの作成及び伝送に関する業務
- (4) 調定の更正処理に関する業務
- (5) 宛先不明の郵便物の調査及び配付に関する業務

(6) 不納欠損に係る資料の作成及び処理に関する業務

(調定業務の概要)

第 35 条 当月の検針結果を基に、水道料金及び下水道使用料の請求に係る調定表、使用水量の口径別・段階別・用途別一覧表、使用水量の認定及び調定更正表を作成する。

2 納入通知書に係る業務は、次のとおりとする。

(1) 検針データを基に納入通知書を作成し、送付する。

(2) 同一の納入義務者の納入通知書は、それらを取りまとめの上、一括して送付する。

3 口座振替データを作成して伝送する。なお、振替日は毎月 7 日（その日が収納取扱金融機関の休業日に当たるときにあつては、その翌営業日）とする。

4 利用者からの依頼に基づいた、臨時的な口座振替の依頼を行う。

5 クレジットカード決済データを作成して伝送する。

6 調定更正を行い、利用者へ通知する。

7 宛先不明等で納入義務者に到達しない郵便物について、その調査を行い、再送付、現地配付を行う。

8 不納欠損処理を行うための資料の作成及びデータを入力する。

## 第 5 節 収納業務

(収納業務の内容)

第 36 条 収納業務の内容は、次のとおりとする。

(1) 収納した水道料金及び下水道使用料の預け入れに関する業務

(2) 収納済通知書、口座振替済データ、コンビニエンスストア・スマートフォン決済収納、クレジットカード決済に係る消込み処理に関する業務

(3) 収納日計表及び収納月計表の作成に関する業務

(4) 還付及び充当に関する業務

(収納業務の概要)

第 37 条 収納した水道料金及び下水道使用料を出納取扱金融機関へ預け入れる。

2 収納取扱金融機関から送付された収納済通知書を、OCR 処理により消込み処理を行う。

3 口座振替済データの消込み処理を行う。

4 口座振替不能データについては、再振替対象者にその旨の通知をし、再度の口座振替及

び消込み処理を行う。なお、再振替日は、毎月 7 日（その日が収納取扱金融機関の休業日に当たるときにあつては、その翌営業日）とする。

- 5 コンビニエンスストア・スマートフォン決済収納及びクレジットカード決済に係る消込み処理を行う。
- 6 金融機関ごとの収納日計表及び収納月計表を作成する。なお、収納日計表等については、発注者が定める指定の形式で提出する。
- 7 還付通知を対象者へ送付し、還付又は充当の処理を行って、完了通知を送付する。ただし、納期限を経過した債務を有する対象者については、充当処理を優先する。

## 第 6 節 滞納整理業務

（滞納整理業務の内容）

第 38 条 滞納整理業務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 督促通知書の作成及び送付に関する業務
- (2) 催告書の作成及び送付に関する業務
- (3) 納入相談の実施及び納付誓約書の徴取に関する業務
- (4) 納入状況、納入交渉等の記録及び管理に関する業務
- (5) 滞納料金がある者（以下「滞納者」という。）の市内・市外催告業務及び転居先の調査に関する業務
- (6) 滞納整理業務に係る資料の作成に関する業務

（滞納整理業務の概要）

第 39 条 滞納者に対しては、自主的な納入を促し、単なる集金業務とならないようにする。

- 2 滞納者に対する督促通知書を作成し、納期限後 20 日以内に送付する。
- 3 督促通知書の指定期限までに納入がない場合は、必要に応じて催告書を作成して送付する。
- 4 納入相談を行い、完納に向けた納入計画を作成する。
- 5 納入状況、納入交渉等の記録及び管理を行う。
- 6 市内・市外催告業務のほか、滞納者が転居したときは、その転居先を追跡調査し、滞納整理を行う。

## 第7節 給水停止業務

(給水停止業務の内容)

第40条 給水停止業務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 滞納者の抽出及び滞納者リストの作成に関する業務
- (2) 給水停止予告通知書の作成及び送付に関する業務
- (3) 給水停止通告書の作成及び配付に関する業務
- (4) 給水停止通知書の作成及び配付に関する業務
- (5) 給水停止作業に関する業務
- (6) 給水停止解除作業に関する業務
- (7) 給水停止報告書等の作成に関する業務

(給水停止業務の概要)

第41条 滞納者に新たな納入期限を指定し、納入通知書とともに給水停止予告通知書を送付する。

- 2 給水停止予告通知書の期限を経過しても納入がない場合は、給水停止通告書を作成し、滞納者に送付する。
- 3 給水停止通告書は、滞納者に手渡すように努めるものとする。
- 4 給水停止通告書の期限を経過しても納入がない場合は、給水停止通知書を作成し、給水停止の作業を行う。
- 5 給水停止通知書は、滞納者に手渡しする。ただし、滞納者が不在のときは、郵便受け等に配付することができる。
- 6 給水停止対象者が、滞納料金の全部を納入したとき又は給水停止の猶予が認められたときは、給水停止を速やかに解除し、開栓する。
- 7 給水停止報告書等を作成する。
- 8 給水停止対象者が生活困窮者等と認められる場合は、生活保護担当課、社会福祉協議会を案内するなど関係機関との連携を図る。
- 9 給水停止執行後、3営業日以内に入金等がない場合は、その期間内に現地確認を実施する。

## 第8節 下水道使用料単独請求業務

(下水道使用料単独請求業務の内容)

第42条 下水道使用料単独請求業務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 井戸水等の使用者及び使用水量が、排除する汚水の量と著しく異なる（以下「特殊営業」という。）使用者に係る汚水排水量の認定等に関する業務
- (2) 下水道使用料の請求及び収納に関する業務
- (3) 行政区画の境界における使用者に関する業務

(下水道使用料単独請求業務の概要)

第43条 汚水排水量の計測器（以下「計測器」という。）を検針し、井戸水等の使用者に係る汚水排水量の認定処理を行う。

- 2 計測器の検針によらずに汚水排水量の認定を行う使用者について、その認定処理を行う。
- 3 新たに特殊営業を営む者から汚水排水量の軽減申請書が提出されたときは、その受付及び審査を行う。
- 4 計測器を新設し、又は既に設置している計測器を交換するときは、設置状況の確認を行う。
- 5 下水道使用料の口座振替業務、クレジットカード決済業務、納入通知書の送付及び収納に関する業務を行う。
- 6 行政区画の境界に存在する物件については、発注者から使用水量の報告を受けた後、調定業務を行う。
- 7 前各項に規定するもののほか、下水道使用料単独請求業務については、水道料金の業務に準じて行う。

## 第9節 受益者負担金催告業務

(受益者負担金催告業務の内容)

第44条 受益者負担金催告業務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 現地訪問による催告書の配付及び納入計画の聴取に関する業務
- (2) 訪問対象者の相談への対応に関する業務
- (3) 訪問対象者個票への納入計画等の記録に関する業務

- (4) 訪問対象者の転居先の調査に関する業務
  - (5) 受益者負担金催告業務に係る報告書の作成に関する業務
  - (6) 営業所窓口における受益者負担金の預かり業務
- (受益者負担金催告業務の概要)

第 45 条 発注者が作成する催告書を訪問対象者に手渡し、納入計画を聴取する。ただし、訪問対象者に手渡すことができない場合は、郵便受け等に配付することができる。

- 2 催告書の配付は、年 2 回実施する。
- 3 訪問対象者の未納理由の調査、負担金の趣旨説明、納入指導及び未納額の収納を行う。
- 4 発注者が作成する訪問対象者個票に、納入状況、納入計画等の記録を行う。
- 5 訪問対象者が転居したときは、その転居先を調査し、発注者に報告する。
- 6 受益者負担金催告業務に係る報告書及び訪問対象者個票を提出する。
- 7 発注者の指示する手順に従い、営業所窓口において受益者負担金の預かり業務を行う。

## 第 10 節 メーター交換の事務処理業務

(メーター交換の事務処理業務の内容)

第 46 条 メーター交換の事務処理業務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 検定満了メーターの交換対象者データ及び一覧表の作成に関する業務
  - (2) 交換対象使用者等への通知の作成及び送付に関する業務
  - (3) 検定満了メーターの交換後のデータの処理に関する業務
- (メーター交換の事務処理業務の概要)

第 47 条 検定満了メーターの交換にあたり、発注者が指定した抽出条件、書式及び媒体により、検定満了メーターの交換対象者一覧表を作成する。

- 2 交換対象使用者等への通知を作成し、送付する。なお、郵便物が返送された場合は、その調査及び配布を行う。
- 3 検定満了メーターの交換後、交換に係るデータの入力を行う。

## 第 11 節 水洗便所改造資金貸付金の償還金業務

(水洗便所改造資金貸付金の償還金業務の内容)

第 48 条 水洗便所改造資金貸付金の償還金に関する業務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 借入人への通知に関する業務
  - (2) 借入人の情報管理に関する業務
  - (3) 償還金データの作成に関する業務
  - (4) 償還金収納処理に関する業務
  - (5) 償還金に係る資料の作成に関する業務
- (水洗便所改造資金貸付金償還金業務の概要)

第 49 条 借入人へ当年度の口座引落予定日を通知する。

- 2 発注者から借入人に関する情報を受取り、その内容を入力する。
- 3 償還金の口座振替データを作成し、伝送する。なお、振替日は、毎月 7 日（その日が収納取扱金融機関の休業日に当たるときにあつては、その翌営業日）とする。
- 4 口座振替済データを受取り、消込み処理を行う。なお、振替不能者があつた場合は、滞納整理業務を行う。
- 5 償還金の収納情報の報告書及び資料を作成する。
- 6 委託業務終了後は、作成したデータについては発注者へ無償譲渡する。

## 第 12 節 使用者不在の漏水現地確認業務

(使用者不在の漏水現地確認業務の内容)

第 50 条 使用者不在の漏水現地確認業務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 使用者不在の宅地内漏水の発生について、近隣住民等からの問合せを受け付けし、状況及び内容を確認した後、初期対応として現地確認業務を行う。
- (2) 宅地内漏水であると判断した場合は、丙止水栓（丙止水栓によって止水できない場合はその他の止水栓）で止水し、「漏水のお知らせ」文書を配布した後、使用者（所有者）への連絡業務を行う。止水栓不良等により止水できない場合は、発注者への引継ぎを行う。
- (3) 現地確認業務の内容について電算システムに記録を残し、後日、使用者（所有者）から問合せがあつた際に対応する。
- (4) 厳冬期における多発的な給水管の凍結による宅地内漏水の発生については、前各号の規定にかかわらず、発注者と対応を協議する。

## 第 13 節 電子計算処理業務

(電子計算処理業務の内容)

第 51 条 電子計算処理業務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 電算システム（ハードウェア及びソフトウェア）の構築に関する業務
  - (2) 電算システムの運用、保守及び管理に関する業務
  - (3) 電算システムに記録されたデータの管理（セキュリティ管理及び危機管理を含む。）  
に関する業務
  - (4) 照会処理、異動処理、料金計算処理、帳票等の出力処理等に係るオンライン処理及び  
バッチ処理に関する業務
  - (5) 水道料金及び下水道使用料の改定に関する業務
- (電子計算処理業務の概要)

第 52 条 電子計算処理業務の概要については、別紙 1「電子計算処理業務概要書」のとおりとする。

## 第 14 節 事務引継業務

(事務引継業務の目的)

第 53 条 事務引継業務は、発注者が指定した者に委託業務を引継ぎ、引き続いて円滑に委託業務が遂行されるよう、各種業務マニュアルや資料の譲渡を含め、誠意をもって業務を引継ぐことを目的とする。

(事務引継業務の概要)

第 54 条 事務引継業務の概要は、次のとおりとする。

- (1) この委託業務における契約内容の引継文書を作成する。
- (2) 発注者からの貸与品は、速やかに返還する。
- (3) 発注者の指定した者への営業所の引継ぎを行う。
- (4) 契約の解除があったときは、履行期間内の発注者の指定する日まで無償で電算システム及び関連機器等を貸出す。

### 第 3 章 経費等の負担区分

(経費等の負担区分)

第 55 条 発注者と受注者の経費等の負担区分は、次表に掲げるとおりとする。

(1) 発注者が貸与し、又は負担するもの

区 分	内 容	備 考
執務場所 (営業所)	所沢市上下水道局庁舎 1 階の一部 (別紙 5) (事務スペース・倉庫・更衣室)	
備 品	固定電話 12 台 (営業所内)、事務机 7 台、 椅子 6 脚、会議用テーブル 1 台、ワゴン 1 個、 物品棚 2 個、4 連ロッカー 3 台、閉栓キャップ・開 栓キー	ワゴン A4-2 段
業務用 駐車場	自動車 3 台分 (※1)、バイク置場 (※2)	
営業所 看 板	所沢市上下水道局庁舎内に掲げる営業所看板	
営業所に 係る経費	区分壁等最小限の改修費、修繕等維持管理費、光熱 水費、警備費、清掃費、空調・消防機器点検費、固 定電話及びファックスに係る通話・通信料	
料金収納 費用	口座振替手数料、コンビニエンスストア・スマート フォン決済収納委託料、クレジットカード決済手数料	
通信費	口座振替データの伝送費用	

※1 上下水道局庁舎地下 (3 台) ラック式駐車場 (全長：4.9m、全幅：1.75m、車  
高：1.55m、重量：1,700 kgの制限あり)

※2 正面玄関前 (根岸公園前) 幅：7.8m、奥：2.7m

(2) 受注者が負担するもの

区 分	内 容	備 考
通信費	電算システムに係る専用回線設置・使用料、インタ ーネット回線設置・使用料	

データ移行費	当初データの移行に係る費用	
電算システム費	電算システム一式（ハードウェア及びソフトウェア、周辺機器及び消耗品等を含む）に係る費用、検針機器、保守点検、OCR装置、印刷機、裁断機、メールシーラー	
電算システム改修費	今後予定される水道料金及び下水道使用料の改定（各1回）に係る費用	文書配布有り （第2章第2節第31条）
印刷製本費	委託業務に必要な帳票・封筒等の印刷製本に係る費用	
検針票裏面広告作成費用	検針票裏面広告作成に係る費用 ・年1回デザイン変更を実施する ・広告契約期間中（6/1～5/31）は広告主依頼のデザインで配布する ・契約期間が切れた広告デザイン用紙は即廃棄する	
廃棄費用	料金等改定時の印刷済帳票の不要分及び廃棄費用	
郵送費	委託業務に係る郵便料	
備品費	貸与品以外の備品（書庫、キャビネット、ラック等什器類含む）に係る費用	
消耗品費	コピー用紙等の消耗品に係る費用	
業務費	旅費等の委託業務の実施に係る費用	
車両費	業務用車両の調達、維持管理等に係る費用	
被服費	業務従事者の被服に係る費用	
駐車場・駐輪場	発注者が貸与する業務用駐車場以外に必要な駐車場・駐輪場に係る費用	上下水道局には有償貸与できる予備無し
上記以外の費用	委託業務が終了し、又は契約が解除された場合に発生する事務引継ぎ費用、電算機器撤去費用及びその他委託業務に必要な費用	

#### 第4章 業務従事者の厳守事項

（制服の着用）

第56条 受注者は、業務従事者に統一的な制服及び顔写真付きの名札を支給し、業務従事

者は、業務を行うときはこれを着用しなければならない。

(業務従事者証の交付等)

第 57 条 受注者は、業務従事者に委託業務に従事する者であることを示す証明書を交付するものとし、業務従事者は、業務を行うときは常にこれを携帯しなければならない。また、使用者等から求めがあったときは、これを提示しなければならない。

第 58 条 業務従事者は、委託業務に係る帳票類を汚損し、又は亡失することのないよう、細心の注意を払い、取扱わなければならない。

2 業務従事者は、収納した現金等を出納取扱金融機関に預け入れるまでの間、亡失又は盗難等の事故がないよう、厳重に保管しなければならない。

3 業務従事者は、現金等の収納については慎重に行い、事故等の発生がないように努めなければならない。

(現場訪問時の対応)

第 59 条 業務従事者は、現場を訪問するときは原則として営業時間内に行うものとする。ただし、使用者等の依頼があったとき又はその了解を得たときは、この限りでない。

2 業務従事者は、使用者等の土地又は建物等に立ち入るときは、立ち入る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。

3 業務従事者は、使用者等の所有物を損壊しないよう細心の注意を払わなければならない。

4 業務従事者は、態度及び言葉遣いに十分注意するとともに、使用者等の誤解を招く言動をしてはならない。

(その他の厳守事項)

第 60 条 業務従事者は、業務に従事しているときは、他の営業行為をしてはならない。

2 業務従事者は、委託業務の実施に当たり、いかなる理由においても料金以外の金品その他のものを受領してはならない。

## 第 5 章 委託料

(委託料の請求等)

第 61 条 受注者は、委託期間中、発注者所定の手続きに従い、1 か月ごとに、年間委託料総額の 12 分の 1 の額を発注者に請求するものとする。

(委託料の支払い)

第 62 条 発注者は、受注者から委託料の請求を受けたときは、委託業務の履行内容を確認し、その請求を受けた日から 30 日以内に支払うものとする。

## 第 6 章 その他

(電子データ等の保存)

第 63 条 受注者は、委託業務に係る電子データ及び関連文書を、発注者が指定する期日までに保存するものとする。

(会議の開催)

第 64 条 発注者は、業務内容及び帳簿並びにその他の事項について受注者から報告を受けるため、定期的に会議を開催するものとする。ただし、発注者が必要と認めたときは、臨時に会議を開催することができる。

(地域行政への協力)

第 65 条 受注者は、所沢市高齢者みまもりネットワーク事業「トコロみまもりネット」への協力事業所登録等の福祉行政への積極的な参加、地域防犯活動への協力を行うものとする。

(災害時等の協定)

第 66 条 発注者と受注者は、本契約締結後に、災害時等における緊急体制に係る協定を締結するものとする。

## 第 7 章 参考資料

(定例検針から給水停止までのスケジュール)

第 67 条 現行の定例検針から給水停止までのスケジュールは、別紙 2 のとおりである。

(使用帳票類)

第 68 条 現行の主な使用帳票類は、別紙 3 のとおりである。

(業務量実績)

第 69 条 業務量実績については、別紙 4 のとおりである。

(現行の営業所レイアウト)

第 70 条 現行の営業所レイアウトは、別紙 5 のとおりである。

(受益者負担金催告業務の概要)

第 71 条 受益者負担金催告業務の概要は、別紙 6 のとおりである。

(水洗便所改造資金貸付金の償還金業務の概要)

第 72 条 水洗便所改造資金貸付金の償還金業務の概要は、別紙 7 のとおりである。

# 電子計算処理業務概要書

所沢市上下水道局

## I 電算業務の概要

### 1 業務全般に関する事項

#### (1) 電算システムの構築

- ア 電算システムを設計すること。
- イ 電算システムを開発すること。
- ウ 電算システムを検証すること。
- エ 電算システム仕様書及び資料を作成すること。

#### (2) 電算システムの維持管理

- ア 電算システムを保守すること。
- イ ネットワーク環境を設定すること。
- ウ ウィルス対策を実施すること。
- エ 操作履歴を残すこと。
- オ 電算システムの障害に迅速かつ適切な対応をすること。

#### (3) 電算システムの運用

- ア 大量印刷処理は営業所外にて受注者が場所を用意のうえ行うこと。
- イ 日次、月次及び年次の集計表を作成すること。

#### (4) システムデータ及び帳票の管理

- ア システムデータを管理すること。
- イ 帳票を管理すること。
- ウ システムデータのバックアップを行い、その管理をすること。

#### (5) 支援業務

- ア 電算システムに関連する操作説明書類を作成すること。
- イ 電算業務に係る改善を提案すること。

### 2 個別業務に関する事項

電子計算処理業務においては、以下の業務及び機能に対応していること。

なお、それぞれの業務スケジュールについては、発注者との協議により定めるものとする。

- (1) 窓口業務
- (2) 定例検針業務
- (3) 精算業務
- (4) 調定業務
- (5) 収納業務
- (6) 滞納整理業務
- (7) 給水停止業務
- (8) 下水道使用料単独請求業務
- (9) メーター交換の事務処理業務
- (10) 水洗便所改造資金貸付金の償還金業務
- (11) 統計業務
- (12) 検索処理に関する機能
- (13) 異動処理に関する機能
- (14) 水道料金及び下水道使用料の改定に関する業務
- (15) その他の機能に関する事項

## Ⅱ 電算システムの機能

### 1 業務全般に関する事項

- (1) 水道事業及び下水道事業のそれぞれの業務特性及び法令等に配慮し、両者の特性を十分に勘案したものであること。
- (2) 水道及び下水道の同時使用と単独使用に対応していること。
- (3) 水道使用水量と汚水排水量が、個別管理できること。
- (4) 水道使用日数と下水道使用日数を、個別管理できること。
- (5) 電算システムを円滑に運営する上で、最良な OS（オペレーティング・システム）及びデータベースで作動すること。
- (6) 法令等の改正、制度の新設及び見直し等に伴う電算システムの拡張、改造等に対応できるよう、拡張性、柔軟性を有すること。
- (7) 電算システムに用いる端末機は、インターネットが閲覧できない仕様とす

- ること。ただし、業務上インターネットの閲覧が必要な場合は、別の端末機を用意するとともに、その端末機は LAN 構築をしないこと。
- (8) 発注者及び業務従事者単位で、使用制限を設定することができること。
  - (9) 変更履歴について、その処理内容、処理日及び処理者を端末機で確認することができること。
  - (10) 操作画面は、GUI（グラフィカル・ユーザー・インターフェイス）メニュー選択等の採用により、簡易に操作ができ、初心者でも短期研修で操作することができること。
  - (11) 委託業務に関連する帳票は、発注者が定める様式とすること。ただし、受注者が独自の様式を有するときは、所沢市水道事業給水条例施行規程等に定めのある様式を除き、発注者と協議の上、その様式をベースとしても差し支えないものとする。
  - (12) コンビニエンスストア収納（GS1-128）に対応していること。
  - (13) 納入通知書等の OCR 消込み処理が行えること。
  - (14) クレジットカード決済に対応すること。
  - (15) スマートフォンアプリを利用したスマートフォン決済に対応すること。
  - (16) マッピングシステム仕様に準拠した、CSV 形式での出力ができること。
  - (17) 今後予定される水道料金及び下水道使用料の改定に対応すること。

## 2 個別業務に関する事項

### (1) 窓口業務

- ア 使用開始処理に必要な水栓情報を、旧水道使用者から新水道使用者に引き継ぐことができること。
- イ 電話及び窓口での使用開始受付及び入力が、容易にできること。
- ウ 使用開始の管理及び帳票が、出力できること。
- エ 納入証明書及び使用証明書が、出力できること。なお、印影は電子公印とすること。
- オ 処理件数等の集計表が、出力できること。

### (2) 定例検針業務

- ア 検針機器への送信及び受信が、容易にできること。

- イ 異常水量及び未検針等の管理及び帳票が、出力できること。
- ウ 検針データの訂正及び料金等の更正ができること。
- エ 送付用の使用水量等のお知らせ通知が、別途出力できること。
- オ 計量法で定める使用期限が到来したメーターに係る調定は、使用水量の認定とすること。
- カ 使用水量等のお知らせ票に、口座振替済のお知らせが印字できること。
- キ 使用水量等のお知らせ票に、通知事項を任意に印字できること。
- ク 使用水量等のお知らせ票の裏面に、広告デザイン等を印字できること。
- ケ 処理件数等の集計表が、出力できること。

### (3) 精算業務

- ア 転居先、納入区分、精算理由等の情報入力ができること。
- イ 電話及び窓口での精算受付及び入力が、容易にできること。
- ウ 精算の管理及び納入通知書、口座振替額のお知らせが出力できること。
- エ 処理件数等の集計表が、出力できること。

### (4) 調定業務

- ア 調定表が出力できること。
- イ 調定更正が、現年度及び過年度のそれぞれについてできること。
- ウ 使用水量の認定処理ができること。
- エ 納入通知書の発行及び再発行ができるとともに、発行日等の履歴管理ができ、照会できること。
- オ 調定年月等の範囲を指定して、欠損額等の集計表が出力できること。

### (5) 収納業務

- ① 口座振替については、次のとおりとする。
  - ア 伝送仕様の口座振替データを作成できること。
  - イ 金融機関ごとに口座振替予定分、口座振替済分及び口座振替不能分についての集計表が出力できるとともに、口座振替不能分については再振替通知書が出力できること。
  - ウ 納入通知書に口座情報を印字できること。
  - エ 再振替処理ができること。
  - オ 処理件数等の集計表が、出力できること。
- ② 収納消込み処理については、次のとおりとする。

ア 口座振替結果及びコンビニエンスストア収納並びにクレジットカード決済の消込み処理ができること。

イ スマートフォン、携帯電話での専用アプリを利用した決済の消込み処理ができること。

ウ OCRでの消込み処理ができること。

エ 調定額を超える収納額についても消込み処理できると同時に過誤納処理ができること。

オ 金融機関ごとに収納集計表及び振替結果集計表が、出力できること。

カ 収納日計表等については、発注者が定める指定の形式で提出すること。

③ 過誤納処理については、次のとおりとする。

ア 還付及び充当処理が入力でき、当該通知書等が出力できること。

イ 還付及び充当情報（発生日、対象金額等）が照会できること。

ウ 還付及び充当した件数と金額が管理できること。

エ 処理件数等の集計表が、出力できること。

④ 分割納入処理については、次のとおりとする。

ア 分割による納入通知書が、出力できること。

イ 分割による収納情報が照会できること。

ウ 処理件数等の集計表が、出力できること。

(6) 滞納整理業務

ア 督促通知書及び催告書の発行ができるとともに、発行日等の履歴管理ができ、照会できること。

イ 同一の利用者について、他の給水所在地又は同一の給水所在地において異なる給水契約期間の滞納料金がある場合は、併せて滞納料金の管理ができること。

ウ 訪問記録、交渉記録等に関して登録及び照会ができること。

エ 処理件数等の集計表が、出力できること。

(7) 給水停止業務

ア 給水停止予告通知書、給水停止通告書及び給水停止通知書が出力できるとともに、発行日等の履歴管理ができ、照会できること。

イ 訪問記録、交渉記録等に関して登録及び照会ができること。

ウ 処理件数等の集計表が、出力できること。

(8) 下水道使用料単独請求業務

- ア 水道及び下水道の同時使用の場合と同様の処理ができること。
- イ 下水道使用料単独の納入通知書が、出力できること。
- ウ 処理件数等の集計表が、出力できること。

(9) メーター交換の事務処理業務

- ア メーター情報の異動処理ができること。
- イ メーター交換の地域別データ及び集計表が、出力できること。
- ウ メーター交換に係るお知らせ通知が、出力できること。
- エ 検定満了メーターの交換に係るメーター取替連絡票が、出力できること。
- オ メーター交換の履歴情報の管理ができること。
- カ 処理件数等の集計表が、出力できること。

(10) 水洗便所改造資金貸付金の償還金業務

- ア 伝送仕様の口座振替データを作成できること。
- イ 振替不能の場合における納付書が、出力できること。
- ウ 口座振替結果等の消込み処理ができること。
- エ 処理件数等の集計表が、出力できること。

(11) 統計業務

- ア 各種統計資料を作成できること。
- イ 統計データをテキスト形式及び CSV 形式により、随時出力できること。
- ウ 発注者が指定する帳票、各種統計資料等の作成のため、プログラム改良等を随時行えること。

(12) 検索処理に関する機能

- ア 複数条件での絞り込み検索ができること。
- イ 使用者情報等の画面展開が速やかにできること。
- ウ 使用者情報、調定情報、収納情報、変更履歴については、当該年度のほか、前年度以前 20 年度分について検索できること（過去 20 年間分を遡及できること）。
- エ 過誤納金の還付情報及び充当情報が詳細に照会できること。

(13) 異動処理に関する機能

- ア 異動処理を行うため、専用画面が用意されていること。
- イ 異動処理の実行には、パスワードの入力が必要であること。

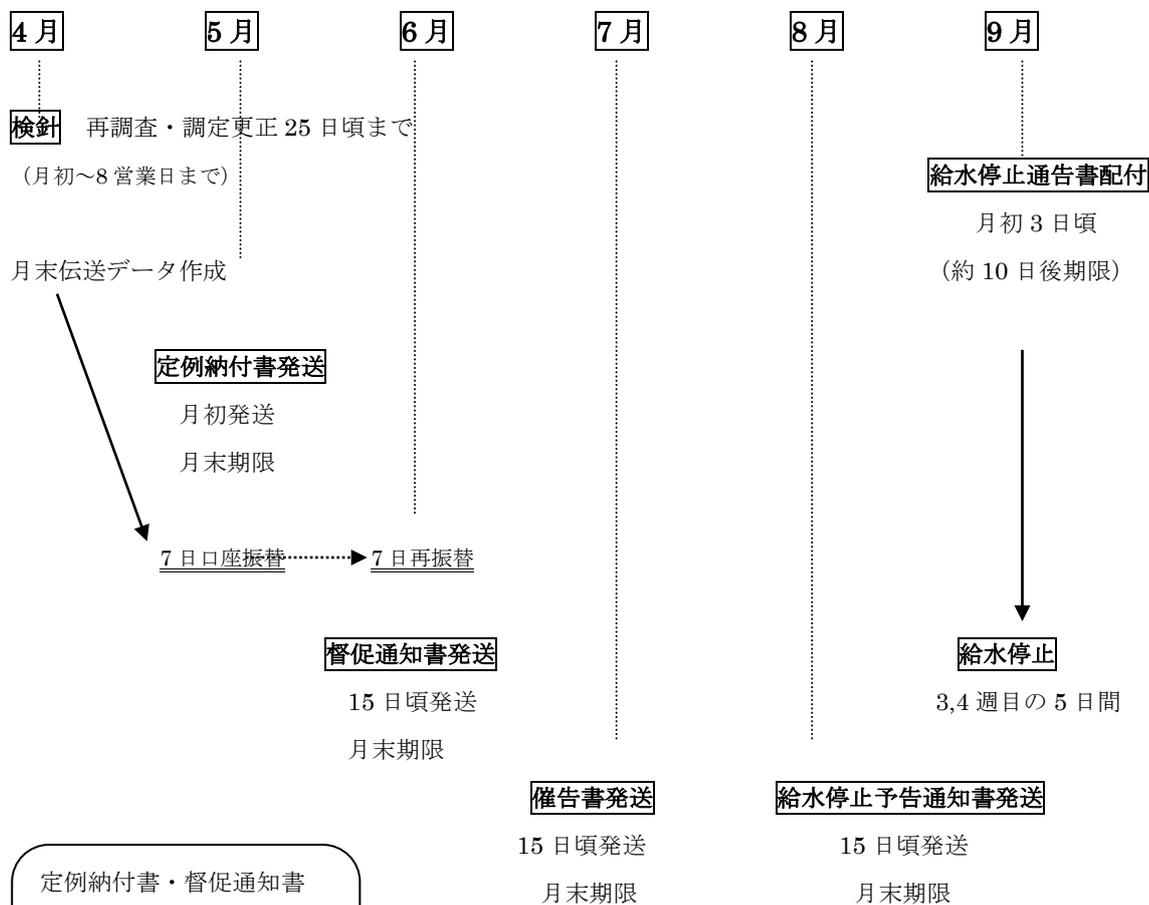
- ウ 異動前の情報が、画面で確認できること。
  - エ 使用者情報は、全ての項目で修正ができること。
- (14) 水道料金及び下水道使用料の改定に関する業務
- ア 今後予定される水道料金及び下水道使用料の改定に関する業務
- (15) その他の機能に関する事項
- ア 保守、プログラム修正及び機能追加等が、容易にできるような工夫が施されていること。
  - イ 使用者等の特記事項に関して、登録及び照会ができること。
  - ウ 料金改定に伴う変更や、改定シミュレーションができること。
  - エ 金融機関の合併等に対応ができること。
  - オ 町名地番整備等に対応ができること。
  - カ データを日々バックアップするとともに、故障時にはリロードして運用できること。
  - キ 使用期間、口径、用途区分、水量を入力することで、水道料金と下水道使用料の算定結果が照会できること。

### Ⅲ その他

- (1) 発注者が使用する端末機及びプリンタの数は、次のとおりとする。
- ア 端末機 10 台
  - イ レーザープリンタ 2 台
- (現行の設置場所 上下水道局庁舎)
- 1 階 窓口サービス課 端末機 8 台 レーザープリンタ 2 台
  - 2 階 給水管理課 端末機 1 台
  - 2 階 下水道維持課 端末機 1 台)
- (2) 主な使用帳票類は、別紙 3 のとおりとする。

現行の定例検針から給水停止までのスケジュール

(例) 4月検針分が給水停止になるまで



定例納付書・督促通知書  
・催告書・給水停止予告通知書は、圧着ハガキ形式の納付書。

検針月  
偶数月 (A地区: 概ね市内東側)、奇数月 (B地区: 概ね市内西側)

★誓約不履行者の給水停止もあり  
(月前半1日、月後半1日の計2日)

## 主な使用帳票類

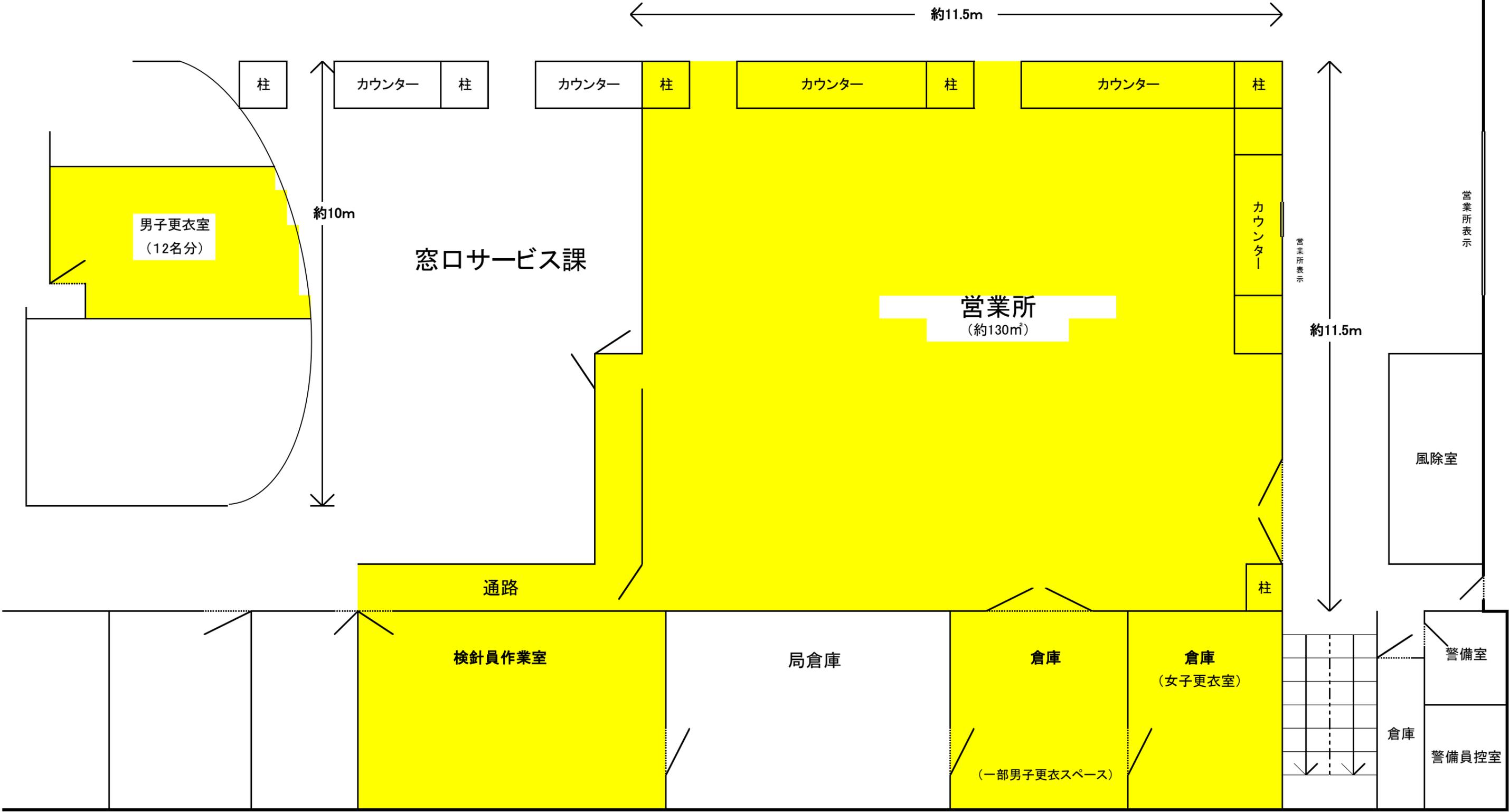
No	帳票類	様式指定	備考
1	総合届出書		端末プリンタ出力
2	精算受付伝票		端末プリンタ出力
3	水道をお使いになるお客様へ(使用開始に伴うリーフレット)		
4	メーター交換のお知らせ		圧着はがき
5	メーター取替連絡票		OCR 対応
6	ご使用水量等のお知らせ票(検針票)		現地投函用(口座振替済通知付)
7	ご使用水量等のお知らせ票(検針通知)		送付用(圧着はがき)
8	調定更正伝票		
9	漏水に伴う使用水量認定通知		圧着はがき
10	使用水量認定申請書	有	ホームページからダウンロード可
11	納入通知書		圧着はがき(送付用連票)
12	納入通知書		再発行用(単票)、端末プリンタ出力
13	水道料金等納入証明書	有	端末プリンタ出力
14	水道使用証明書	有	端末プリンタ出力
15	水道使用開始届・口座振替依頼書		口座振替申込用(4枚複写)
16	再振替通知		圧着はがき
17	口座振替等のお知らせ(精算分)		圧着はがき
18	口座登録済通知		圧着はがき
19	督促通知書		圧着はがき
20	催告書		圧着はがき
21	給水停止予告通知書	有	圧着はがき
22	給水停止通告書	有	端末プリンタ出力
23	給水停止通知書	有	端末プリンタ出力
24	給水停止・納入方法の案内		
25	納付誓約書		3枚複写
26	還付完了のお知らせ		圧着はがき
27	充当完了のお知らせ		圧着はがき
28	還付通知書		連続
29	還付金明細票		還付台帳
30	OCR ヘッドシート		
31	貯水槽水道適正管理の通知		圧着はがき
32	封筒		納付書送付用(窓あき)、給水停止予告・通告用(窓あき)、業務用(点字入り)、口座振替依頼書返信用(料金受取人払)

No	帳 票 類	様式指定	備 考
33	無届使用給水停止予告書		端末プリンタ出力
34	無届使用給水停止通知書		端末プリンタ出力
35	精算分事前クレジット払い通知書		圧着はがき
36	クレジット払い受付不可通知書		端末プリンタ出力
37	クレジット払い不能のお知らせ		端末プリンタ出力
38	クレジット払い請求除外のお知らせ		端末プリンタ出力

区分	令和2年度実績	令和3年度実績	令和4年度実績	令和5年度実績
<b>事業規模</b>				
給水人口	343,997人	343,735人	343,851人	342,655人
給水戸数	164,279戸	165,867戸	167,812戸	169,178戸
年間配水量	36,214,410m <sup>3</sup>	35,708,690m <sup>3</sup>	35,515,130m <sup>3</sup>	35,783,610m <sup>3</sup>
有収水量	29,793,118m <sup>3</sup>	35,247,165m <sup>3</sup>	34,512,647m <sup>3</sup>	34,218,201m <sup>3</sup>
有収率	82.27%	98.71%	97.18%	95.63%
給水収益（税込）	4,739,068,332円	5,563,609,113円	5,301,233,356円	5,412,397,714円
収納率（現年度分）	89.32%	91.13%	90.76%	90.96%
収納率（過年度分）	99.95%	99.96%	99.96%	99.96%
<b>受付・入力業務</b>				
使用開始届件数	20,441件	20,609件	20,799件	20,870件
中止精算届件数	19,706件	19,501件	19,585件	19,811件
口座登録件数	9,146件	9,844件	11,942件	6,987件
検針順路番号変更及び メッセージ入力件数	約15,000件	約10,000件	約10,000件	約10,000件
使用者変更等件数	3,855件	4,873件	4,257件	3,758件
新設入力件数（給水）	—	約3,500件	約5,000件	約5,000件
新設入力件数（排水）	—	約1,500件	約1,500件	約1,500件
所有者変更件数	—	約1,900件	約1,600件	約1,800件
証明書発行件数	38件	37件	38件	35件
水の臨時販売件数	1件	3件	7件	2件
納入通知書再発行件数	13,037件	12,862件	13,147件	13,461件
他機関からの照会	131件	135件	119件	118件
料金受取人払通数	10,028件	9,948件	12,075件	7,110件
窓口受付件数（来庁者数）	3,131件／年	3,347件／年	3,648件／年	3,807件／年
電話受付件数	51,304件／年	44,734件／年	50,671件／年	49,673件／年
マンホールカード配布枚数	701枚	957枚	1,332枚	1,175枚
<b>貯水槽水道適正管理の通知に関する業務</b>				
通知書発送件数	—	約1,000件	約1,000件	約1,000件
問合せ対応件数	—	約50件／年	約50件／年	約50件／年
<b>定例検針業務</b>				
検針サイクル	隔月	隔月	隔月	隔月
年間検針件数	1,084,681件	1,092,058件	1,101,266件	1,110,588件
検針員数	64人	65人	64人	65人
エラー調査件数	70,448件	68,093件	68,032件	69,405件
無届閉栓件数	130件	115件	129件	62件
メーター撤去件数	86件	50件	176件	75件
水量のお知らせ発送件数	73,687件	71,975件	76,856件	58,896件
<b>調定・調定更正業務</b>				
水道料金調定件数	850,492件	1,030,255件	1,034,121件	1,051,216件
水量認定件数（漏水）	1,232件	1,085件	1,050件	1,221件
水道料金不納欠損件数	1,484件	1,365件	1,364件	1,407件
水道料金不納欠損額	3,245,218円	2,420,379円	2,414,919円	2,530,670円

区 分	令和2年度実績	令和3年度実績	令和4年度実績	令和5年度実績
<b>還付充当業務</b>				
口座還付件数	853件	535件	499件	602件
充当件数	893件	610件	527件	497件
還付通知書発送件数	896件	511件	429件	531件
<b>収納業務</b>				
定例納入通知書郵送件数 (原則現地投函)	93,000件	58,697件	57,304件	61,367件
コンビニ収納件数 (スマホアプリ含む)	254,212件	256,744件	253,593件	247,334件
クレジットカード収納件数	※R5.12月からクレジットカード収納開始			4,575件
OCR読取件数	17,740件	20,693件	22,213件	26,991件
口座振替件数	733,867件	750,137件	762,972件	765,980件
お客様センター窓口収納件数	5,013件	5,088件	5,230件	5,944件
再振替通知発送件数	12,073件	12,084件	13,077件	13,176件
<b>精算業務</b>				
検針件数	15,108件	14,606件	14,705件	14,555件
現地精算件数	0件	4件	22件	22件
<b>滞納整理業務</b>				
督促発送件数	60,363件	60,338件	60,434件	61,755件
催告発送件数	27,261件	25,088件	24,918件	25,429件
予告発送件数	13,576件	15,479件	14,812件	14,585件
通告配布件数	6,431件	6,738件	6,383件	6,410件
納付誓約件数	843件	592件	491件	448件
市外・市内催告件数	258件	0件	0件	43件
<b>給水停止業務</b>				
給水停止実施日数 定例5日/月、不履行2日/月	84日/年	84日/年	84日/年	84日/年
給水停止執行件数	2,119件	3,107件	3,019件	2,860件
開栓件数	2,122件	3,096件	3,019件	2,812件
<b>調査業務</b>				
返戻郵便物調査件数	3,146件	3,557件	4,474件	3,678件
不明水量調査件数	5,994件	5,461件	5,413件	5,198件
連続水量無調査件数	6,696件	6,947件	7,070件	7,712件
親子差調査件数	757件	745件	684件	446件
<b>下水道使用料単独請求業務</b>				
検針件数	524件	499件	496件	426件
認定件数	274件	300件	300件	372件
調定件数	798件	799件	796件	798件
調定額	290,552,573円	309,871,950円	311,394,705円	306,391,426円
納入通知書発送件数	194件	186件	171件	172件
口座振替件数	581件	581件	587件	603件
滞納整理件数(督促)	30件	33件	19件	32件
滞納整理件数(電話・訪問催告)	6件	16件	11件	11件

区 分	令和2年度実績	令和3年度実績	令和4年度実績	令和5年度実績
<b>受益者負担金催告業務</b>				
訪問催告対象件数	61件	28件	51件	23件
<b>メーター交換の事務処理業務</b>				
メーター交換のお知らせ発送件数	25,378件	21,537件	21,268件	26,081件
<b>貸付金償還業務</b>				
償還額	2,064,000円	3,680,000円	3,760,000円	3,064,000円
延べ請求件数	258件	460件	470件	383件
<b>使用者不在の漏水現地確認業務</b>				
漏水確認・電話対応業務	(想定件数) 約60件/年			



◎ 営業所及び駐輪場・業務用駐車場等の包括委託に係る庁舎使用については、賃借料は発生しません。

◎ 男子更衣室は12名の使用が可能。(更衣ロッカーも12名分貸出)  
不足分は、倉庫に受託者負担で設置

◎ 女子更衣室は更衣ロッカーなし

業務用	駐車場:庁舎地下ラック式駐車場(3台)
業務用	バイク置場(正面玄関前) 幅 7.8m : 奥行き 2.7m
業務用	検針員集合時の一時的なバイク・自転車置場は庁舎南側
通勤用	自転車置場は庁舎北側

※ 庁舎地下ラック式駐車場制限

全長 4.9m : 全幅 1.75m : 高さ 1.55m : 重量 1700kg

## 受益者負担金の催告業務について

## 1. 概要

下水道整備で利益を受ける住民に対し、建設費の一部を土地面積に応じて負担を求める制度である。

## 【参考】現在の状況

- ・土地面積 1 m<sup>2</sup>に対して 1,130 円、年 4 回の 5 年分割で計 20 回払、一括払も可能  
(例、100 m<sup>2</sup>の土地所有→100 m<sup>2</sup>×1,130 円/m<sup>2</sup>=113,000 円、1 回あたり約 5,500 円)
- ・法的根拠：都市計画法第 75 条、所沢都市計画下水道事業受益者負担に関する条例等

## 2. 業務手順

次のとおり担当課が年 2 回依頼し、業務は委託業者からの報告で完了する。

## (1) 事前準備 (担当課)

- ・訪問催告対象者のリストを作成
- ・訪問催告対象者の滞納整理票 (個票) を作成
- ・持参用の特別催告書と封筒、預り証、納付書等を作成

## (2) 催告業務 (委託業者)

- ・訪問予定表の作成
- ・居住実態の確認 (本人死去の場合は相続人等の家族構成、転居の場合は転居先)
- ・現金収納があった場合の預り証の発行 (延滞金がある場合は担当課で後日対応)
- ・複数回訪問しても不在であった場合の特別催告書の投函

## (3) 催告完了後 (委託業者)

- ・催告結果 (全体) についての報告書の作成及び提出
- ・催告結果 (個別) の個票への記入及び提出
- ・現金収納があった場合の現金及び預り証 (控) の提出

### 3. 実績

	訪問件数	訪問日数	在宅件数	不在件数	徴収金額*	徴収件数*	備考
R2 前期	61	3	13	48	36,400	2	3期4期
R2 後期	新型コロナウイルスまん延等重点措置のため訪問中止						
R3 前期	28	1	12	16	0	0	3期4期 (不在者は電話対応を実施)
R3 後期	新型コロナウイルスまん延等重点措置のため訪問中止						
R4 前期	28	1	11	17	0	0	3期4期 (不在者は電話対応を実施)
R4 後期	23	1	11	12	0	0	3期4期 (不在者は電話対応を実施)
R5 前期	16	2	6	12	0	0	3期4期 (不在者は電話対応を実施)
R5 後期	7	2	2	5	0	0	3期4期 (不在者は電話対応を実施)

\* 現地収納分及び催告業務期間中の収納分の合計

## 水洗便所改造資金貸付金の償還に関する業務

## 1 概要

公共下水道が整備された区域においては、宅地内の排水設備を改造し下水道に接続することが義務づけられているが、工事費用は自己負担となる。上下水道局では、工事費用の負担を緩和し接続を促進するため、工事に要する資金の貸付けを実施している。

貸付上限額	520,000 円（無利子）
償還金額	毎月 8,000 円（毎月 7 日に口座振替により償還）
償還期間	貸し付けた翌々月から 65 か月以内
根拠	所沢市水洗便所改造資金貸付条例

## 2 業務手順

料金業務包括委託では、上下水道局が貸付けた資金の償還に関する業務を行う。

- (1) 上下水道局が提供する、貸付の借入人に関する情報を入力
- (2) 口座振替依頼データの作成及び伝送
- (3) 口座振替結果データ結果の消込処理
- (4) 振替結果についての報告書の作成及び提出
- (5) 振替不能者について、納付書の送付及び滞納整理業務
- (6) 必要に応じ、収納についての統計資料作成

## 3 実績

	償還額	延べ請求件数	年度末貸付数
令和 2 年度	2,064,000 円	258 件	35 人
令和 3 年度	3,680,000 円	460 件	40 人
令和 4 年度	3,760,000 円	470 件	34 人
令和 5 年度	3,064,000 円	383 件	29 人

注：本業務は、エクセル等を使用し、受託者においてデータ作成等を行うこと。

なお、作成したエクセル等のデータは、委託業務終了後は、市へ無償譲渡すること。