

# 下関市上下水道局水道料金等徴収業務委託仕様書（案）

## 第1章 一般事項

### 1 目的

この仕様書は、下関市上下水道局（以下「甲」という。）の委託する下関市上下水道局水道料金等徴収業務（以下「本業務」という。）について必要な事項を定めることを目的とする。

### 2 法令等の遵守

受託者（以下「乙」という。）は、本業務の実施に当たり、関係法令、下関市水道事業給水条例（平成17年条例第307号）、下関市下水道条例（平成17年条例第290号。）及び関係規程を遵守しなければならない。

### 3 契約期間等

- (1) 契約期間 契約締結日から令和12年3月31日まで
- (2) 準備期間 契約締結日から令和7年3月31日まで
- (3) 履行期間 令和7年4月1日から令和12年3月31日まで

### 4 業務区域

- (1) 本業務を実施する区域は、下関市内全域とする。ただし、甲が必要と認めるときは、本業務の履行区域外において履行させることができるものとする。
- (2) 業務区域については、御崎地区を除く旧下関市内（以下「旧下関市内」という。）、菊川町、豊田町、豊浦町及び豊北町並びに御崎地区の6地区に区分し実施するものとする。

### 5 業務範囲

本業務の範囲は次のとおりとする。

- (1) 水道メータ検針業務
  - ア 検針業務

- イ 検針付帯業務
- (2) 水道料金等徴収業務
  - ア 滞納整理業務
  - イ 水道料金等精算業務（下水道のみ単独で使用する場合を含む。）
  - ウ 窓口受付業務（下水道のみ単独で使用する場合を含む。）
  - エ 各戸検針等に係る受付
  - オ メータ試験業務受付
- (3) 水道メータ管理業務
  - ア メータ在庫管理業務
  - イ 検定満期取替関連業務

## 6 業務実績件数

別紙1のとおりとする。ただし、委託料を保証するものではない。

## 7 業務の実施場所等

- (1) 下関市上下水道局1階お客さまサービス課（以下「お客さまサービス課」という。）及び甲が指定する下関市役所窓口とする。
- (2) 乙は、本業務を効率的に実施するための事務所（業務用車両の駐車場を含む。）を下関市上下水道局本庁舎付近に設置すること。
- (3) 乙は、本業務実施に必要な業務用車両駐車を確保すること。
- (4) 乙は、実施時間中に本業務実施に必要な乙の業務用車両3台までを下関市上下水道局駐車場の甲の指定する場所に無償で駐車することができる。

## 8 電算システム

- (1) 本業務の実施に係る電算システムは、甲が令和7年1月に導入する料金調定システム（以下「システム」という。）により行うものとする。
- (2) システムが変更された際は、変更されたシステムにより行うものとする。
- (3) 甲は、乙に対し、システムの開発協議への参加を要請することがで

きる。

## 9 窓口受付業務の開設日及び開設時間

窓口受付業務の開設日及び開設時間は、休業日を除き、次の表に定めるとおりとする。ただし、業務上で必要がある場合は、甲乙協議の上時間を変更して業務を行うものとする。

実施場所	実施日	実施時間
お客さまサービス課	月曜日から金曜日までの日  (国民の祝日に関する法律第3条第2項に規定する休日を除く。)	午前8時30分から午後5時15分まで(甲が給水停止を実施する日(以下「給水停止日」という。)は午前8時30分から午後8時00分まで、給水停止日の前々日及び前日は午前8時30分から午後7時00分まで)
	土曜日及び日曜日並びに国民の祝日に関する法律第3条第2項に規定する休日	午前8時30分から午後5時00分まで
下関市役所窓口	月曜日から金曜日までの日  (国民の祝日に関する法律第3条第2項に規定する休日を除く。)	午前8時30分から午後5時15分まで

## 10 休業日

(1) お客さまサービス課における窓口受付業務の休業日は、次に掲げる日とする。

ア 国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定す

る国民の祝日及び同法第3条第3項に規定する休日

イ 12月29日から翌年の1月3日までの日（アに掲げる日及び甲が指定する日を除く。）

ウ 電気設備の法令点検に基づき、下関市上下水道局本局が停電となる日

（2）下関市役所における窓口受付業務の休業日は、下関市の休日を定める条例（平成17年条例第2号）で定める休日とする。

### 1.1 業務従事者の配置

（1）乙は、本業務の実施に必要な業務従事者をお客さまサービス課に配置しなければならない。

（2）業務従事者は、乙が募集及び採用しなければならない。

（3）乙は、配置する業務従事者を甲に届け出なければならない。ただし、甲は、業務従事者として適当でない者と認めるときは、乙に変更を求めることができる。

（4）甲は、届出のあった業務従事者の身分証明書を乙に交付する。

（5）身分証明証の有効期間は、本業務の契約期間とし、業務従事者が本業務に従事しなくなったとき又は契約期間終了後は身分証明書を速やかに返却すること。

### 1.2 業務責任者の選任

（1）乙は、業務従事者の中から業務責任者を選任しなければならない。

（2）業務責任者は、水道メータ検針業務及び水道料金等徴収業務について通算して2年以上の実務経験を有する者を選任しなければならない。

（3）業務責任者は、本業務全般について管理運営をしなければならない。

### 1.3 副業務責任者の選任

（1）乙は、業務従事者の中から業務責任者を補佐し又は代務する副業務責任者を選任しなければならない。

（2）副業務責任者は、北部事務所との連絡、調整、協議等を行わなけれ

ばならない。

#### 1 4 業務リーダーの選任

(1) 乙は、業務従事者の中から次に掲げる業務ごとに業務を統括する業務リーダーを選任しなければならない。

ア 水道メータ検針業務

イ 水道料金等徴収業務

ウ 水道メータ管理業務

(2) 各業務リーダーは、業務責任者又は副業務責任者不在その他必要な場合において、各業務の職務を補佐し又は代務するものとする。

#### 1 5 変更の届出

乙は、次の各号に該当する事項が生じたときは、直ちに甲に届け出なければならない。

(1) 乙の名称、代表者、所在地、電話番号、業務使用印鑑、業務責任者、副業務責任者、業務リーダー又は業務従事者に変更があったとき。

(2) 前号に掲げる事項のほか、甲が必要と認めるとき。

#### 1 6 報告、届出、請求書等の提出方法

乙は、業務全般における報告、届出、請求書等を提出する際は、書面又は電子データにより提出しなければならない。ただし、軽微な報告については、この限りではない。

#### 1 7 遵守事項

乙は、本業務の実施に当たり、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

(1) 制服を着用する等、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。

(2) 甲が交付した身分証明書を常に携行し、水道の使用者又は総代人若しくは給水装置の所有者（以下「使用者等」という。）から提示を求めら

れたときは、速やかにこれを提示すること。

- (3) 名札を着用すること。
- (4) 業務従事中は、他の営業活動等を行わないこと。
- (5) 水道料金等以外の金品その他のものを収受しないこと。
- (6) 使用者等の土地、建物等に立ち入る場合は、その目的を告げ必要な範囲のみとすること。
- (7) 態度及び言動に十分注意するとともに、誤解を招くことのないようにすること。
- (8) 使用者等の所有物件を破壊しないよう細心の注意を払うこと。
- (9) 収納した水道料金等及び関係書類等については、紛失又は盗難等の事故がないよう厳重に保管すること。
- (10) 甲が必要に応じて指示する事項。

## 18 秘密の保持

乙は、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 乙は、本業務の実施において知り得た事項は、第三者に漏らしてはならない。
- (2) 乙は、この契約終了後、または解除後においても同様とする。
- (3) 乙は、システムに入力されている情報及び本業務を実施するために用いた資料並びにその結果について、甲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。
- (4) 乙は、委託期間中は甲の指示により保管を要するとされたものを除き、再生使用不可能な適切な方法により処分しなければならない。

## 19 個人情報の保護

乙は、本業務の実施に伴い、個人情報を取り扱うときは、個人情報取扱特記事項を遵守しなければならない。

## 第2章 委託業務の内容

### 1 水道メータ検針業務

## (1) 検針業務

- ア 検針作業予定表の作成
- イ 水道メータ（以下「メータ」という。）の検針を隔月に実施
  - (ア) 偶数月に検針する地区（旧下関市内一部、菊川町、豊田町）
  - (イ) 奇数月に検針する地区（旧下関市内一部、豊浦町、豊北町、御崎地区）
- ウ 検針データ入力
- エ 使用水量のお知らせ及び納入通知書の発行・投函
- オ 異常水量の調査及び使用者等へのお知らせ
- カ 漏水の発生又はその疑いがあるときの使用者等へのお知らせ
- キ 使用水量の認定、減免及び更正の各伺いの作成補助
- ク 検針困難なメータの調査及び報告
- ケ 新設水栓の検針番号の決定

## (2) 検針付帯業務

- ア 用途、住居表示、使用者名、連合使用住宅の戸数等の変更確認及び報告
- イ メータ破損、漏水、メータ止水栓不良等の報告
- ウ 無届使用、無届工事等の報告
- エ メータ設置状況の調査及び報告
- オ 検針時における資料等の各戸配布
- カ 検針に係る意見や要望等の対応及び報告
- キ 使用水量のお知らせ持ち帰り分・別送分の送付
- ク 上記アからキに定めるもののほか検針業務に関するその他付帯業務

## 2 水道料金等徴収業務

### (1) 滞納整理業務

- ア 滞納者への納付指導等の督励行為（過年度滞納分を含む。）
- イ 分割納入希望者の受付及び報告
- ウ 給水停止関連作業

エ 上記アからウに定めるもののほか滞納整理業務に関するその他付帯業務

(2) 水道料金等精算業務（下水道のみ単独で使用する場合を含む。）

ア 水道の閉栓に伴うメータの指針確認及び水道料金等の算定

イ 水道料金等の精算

ウ 上記ア及びイに定めるもののほか水道料金等精算業務に関するその他付帯業務

(3) 窓口受付業務（下水道のみ単独で使用する場合を含む。）

ア 水道料金等の収納

イ 収納金の管理及び報告

ウ 水道等の開閉栓等各種届出の受付

エ 水道の開閉栓に伴うメータ取付等の受託者への発注又は北部事務所職員への報告

オ 下水道の使用開始等についての届出及び各種変更のデータ入力

カ 下水道の排除汚水量認定についての申告のデータ入力

キ 各種届出の対応及びデータ入力

ク 利用者等からの問い合わせ、意見、要望等の対応

ケ 不着郵便物の調査及び現地投函

コ 上記アからケに定めるもののほか窓口受付業務に関するその他付帯業務

(4) 各戸検針等に係る受付

下関市上下水道局集合住宅における各戸検針及び各戸徴収（以下「各戸検針等」という。）に係る受付

(5) メータ試験業務受付

### 3 水道メータ管理業務

(1) メータ在庫管理業務

ア メータの入庫処理

イ メータの出庫処理

ウ メータの取り付け及び取り外しに伴うデータ入力

- エ メータ及び付属品の在庫管理
- オ たな卸業務の立会い
- カ 上記アからオに定めるもののほか水道メータ管理業務に関するその他付帯業務

#### (2) 検定満期取替関連業務

- ア 旧下関市内の検定満期メータ取替業務（以下「検満業務」という。）に伴うメータの指針確認及び口径50mm以上のメータの現地確認
- イ 各戸検針等に係る電子式メータ（以下「子メータ」という。）の検定満期取替の案内
- ウ メータ及び子メータの取替等異動に伴うデータ入力
- エ 上記アからウに定めるもののほか検定満期取替関連業務に関するその他付帯業務

#### 4 事務引継

- (1) 乙は、委託期間が満了した場合又は契約が解除された場合は遅滞なく本業務に関する一切の事務を甲又は甲の指定する者に引き継がなければならない。
- (2) 乙は、準備期間中に業務全般について、現在本業務を実施している事業者から引継ぎを受けなければならない。
- (3) 乙は、本業務に従事する従業員に対する教育及び研修を行わなければならない。
- (4) 準備期間における引継ぎ、教育及び研修に係る経費等は、全て乙の負担とする。

#### 5 その他

上記1から4に定めるもののほか、関連する付帯業務の内容に関すること及び北部事務所に関することについては、必要に応じ甲乙協議の上定めるものとする。

### 第3章 実施方法

## 1 水道メータ検針業務

### (1) 検針業務

ア 乙は、検針実施月の前月 15 日前後までに検針作業予定表を作成し、甲に提出して承認を得なければならない。

イ 乙は、甲の定める定例日及びメータの種別に応じた検針方法に従い、承認された検針作業予定表に基づいた日程で検針を実施しなければならない。ただし、やむを得ず変更が必要な場合は甲に申し出て指示に従わなければならない。

ウ 乙は、検針を実施するために必要なデータをシステムから随時検針用スマートフォンに取り込み後、現地でメータの指針を読み取り、検針用スマートフォンに指針を入力しなければならない。なお、検針ができない状況があった場合、速やかに調査を行い、検針を実施しなければならない。

エ 乙は、現地で検針用スマートフォンに指針を入力後、使用水量のお知らせ及び納入通知書を発行し、封筒に封入後、郵便受け等に投函しなければならない。

オ 乙は、現地で検針の際に、異常水量等で調査すべき事項があった場合は、その内容を検針用スマートフォンに入力しなければならない。また、使用者等に状況を説明し事後確認を行うなど、その原因を調査しなければならない。

カ 漏水の発生又はその疑いがあるときの使用者等へのお知らせ

(ア) 乙は、漏水の発生又はその疑いがあるときは、使用者等へ漏水修理又は調査を行うよう通知しなければならない。

(イ) 乙は、漏水修理箇所によっては、修理後に水道料金等の減免措置が可能となる場合があるため、その旨も使用者等へ通知しなければならない。

キ 乙は、使用者等の使用水量に認定、減免、更正等の必要が生じた場合は、甲が作成する伺いに必要な資料及び情報等を速やかに甲に提供しなければならない。

ク 検針困難なメータの調査及び報告

(ア) 乙は、障害物等で検針が困難な状況があった場合は、使用者等へその状況を伝え、検針可能な状況に改善するよう要請しなければならない。

(イ) 乙は、検針困難な状況になっているメータについて、移設等が必要な場合は、現地調査等を実施の上、甲に報告し、その指示に従わなければならない。

ケ 乙は、開栓に伴い提出された給水申込書に基づき、検針番号、検針区等を決定し、システムにそのデータを入力しなければならない。

## (2) 検針付帯業務

ア 乙は、現地で検針の際に、該当水栓に用途、住居表示、使用者名、連合使用住宅の戸数等の変更が判明した場合は、使用者等に確認の上適正に変更の処理を行わなければならない。ただし、甲の判断が必要な場合は、甲に報告し、その指示に従わなければならない。

イ 乙は、現地で検針した際に、メータ破損、漏水、メータ止水栓不良等を発見した場合は、速やかに甲に報告し、その指示に従わなければならない。なお、菊川町、豊田町、豊浦町及び豊北町（以下「北部事務所管内」という。）で生じた事項については、北部事務所に報告しなければならない。

ウ 乙は、現地で検針した際に、水道及び下水道の無届使用、無届工事等を発見した場合は、速やかに甲に報告しなければならない。なお、北部事務所管内で生じた事項については、北部事務所に報告しなければならない。

エ 乙は、現地で検針した際に、メータ設置状況を調査し、長期に使用がない場合は、閉栓状況等を確認後、甲に報告し、その指示に従わなければならない。なお、北部事務所管内で生じた事項については、北部事務所に報告し、その指示に従わなければならない。

オ 乙は、甲の指示及び依頼に応じて、検針時に甲の指定した資料等を戸別に配布しなければならない。

カ 乙は、検針業務で発生する使用者等からの意見や要望については、適正に処理し、速やかに甲に報告しなければならない。

- キ 乙は、使用水量のお知らせ及び納入通知書が現地投函できないときは、それを持ち帰り使用者等に確認し送付すること。また、使用者等から別送の依頼があった場合は、依頼場所へ送付すること。
- ク 乙は、甲が指示する検針業務に関するその他付帯業務について処理を行わなければならない。

## 2 水道料金等徴収業務

### (1) 滞納整理業務

- ア 滞納者への納付指導等の督促行為（過年度滞納分を含む。）
- (ア) 乙は、甲が定める収納サイクルに基づき、督促状の納期限が経過した後から未納者に納付指導等の督促行為（以下「督促」という。）を行い、納期限の古いものから収納しなければならない。ただし、甲が認めた場合はこの限りではない。
- (イ) 乙は、督促経過及び状況を甲に随時報告しなければならない。
- イ 乙は、分割納入希望者を受付した場合は、速やかに甲に報告しなければならない。
- ウ 給水停止関連作業
- (ア) 乙は、給水停止に該当する使用者等の給水停止リストを作成し、甲に提出しなければならない。
- (イ) 乙は、給水停止伺の決裁に基づき、甲の補助として給水停止を執行しなければならない。この場合は、事前に給水停止予告通知書で、給水を停止する旨、使用者等に通知しておかななければならない。
- (ウ) 乙は、給水を停止した場合は、給水停止執行書で給水を停止した旨、使用者等に通知しなければならない。
- (エ) 乙は、給水停止を執行した場合は、甲の指示により、後日無断使用の有無を調査しなければならない。
- (オ) 乙は、給水停止した使用者等の給水停止結果報告書を作成し、甲に提出しなければならない。
- (カ) 乙は、給水停止を解除する必要があるときは、甲の指示に基づき、速やかに当該解除作業を行わなければならない。

(キ) 乙は、緊急時の連絡体制を整え、乙の責任において、甲及び庁舎警備員の業務に支障が生じないように対応しなければならない。

エ 乙は、甲が指示する滞納整理業務に関するその他付帯業務について処理を行わなければならない。

(2) 水道料金等精算業務（下水道のみ単独で使用する場合を含む。）

ア 水道の閉栓に伴うメータの指針確認及び水道料金等の算定

(ア) 乙は、使用者等からの水道の閉栓の届出に基づき、使用者等が指定した日時及び場所に赴き、閉栓時のメータの指針を読み取り、使用者等の随時調定分の水道料金等を算定しなければならない。また、甲の指示がある場合は、メータ止水栓を閉止することができる。

(イ) 乙は、下水道のみ単独使用の使用者等の休止時及び下水道に排除する汚水量が水道の使用水量と異なる使用者等の閉栓時の随時調定分の下水道使用料は、それぞれ認定された随時調定分の排除汚水量で算定しなければならない。

イ 水道料金等の精算

(ア) 乙は、使用者等の随時調定分の水道料金等を徴収するに当たり、納入通知書の発送手続き又は口座振替手続き並びに現地精算のいずれかの手続きを行わなければならない。

(イ) 乙は、使用者等に未還付の予納金及び過誤納金がある場合は、随時調定分の水道料金等の徴収と併せて充当又は還付の手続きを行わなければならない。

ウ 乙は、甲が指示する水道料金等精算業務に関するその他付帯業務について処理を行わなければならない。

(3) 窓口受付業務（下水道のみ単独で使用する場合を含む。）

ア 乙は、水道料金等を使用者等からお客さまサービス課窓口及び下関市役所窓口並びに使用者宅等現地において収納したときは、甲が別に指定する領収書に乙の領収印を押印し、納入者に渡さなければならない。

イ 収納金の管理及び報告

(ア) 乙は、お客さまサービス課窓口において収納があった日の午後

2時30分までに収納した水道料金等（以下「収納金」という。）と収納件数等を集計し、午後3時までに収納した現金又は小切手（以下「現金等」という。）に、収入済通知書及び払込書を添えて甲に提出しなければならない。ただし、午後2時30分以降又は甲の休業日における収納金は、その翌営業日の午前10時までに甲に提出しなければならない。

(イ) 乙は、下関市役所窓口での収納金と収納件数等を集計し、その翌営業日の午前10時までに収納した現金等に、収入済通知書及び払込書を添えて甲に提出しなければならない。

(ウ) 乙は、使用者宅等現地での収納金と収納件数等を集計し、その翌営業日の午前10時までに収納した現金等に、収入済通知書及び払込書を添えて甲に提出しなければならない。

(エ) 乙は、上記(ア)から(ウ)により難しい場合は、収納した日の翌営業日の午後3時までに、収納した現金等に、収入済通知書と払込書を添えて甲に提出する又は甲の出納取扱金融機関に払い込まなければならない。

(オ) 乙は、収納金の収納があった日に甲への払い込みが不可能な場合は、乙の責任において翌営業日まで保管しなければならない。

(カ) 乙は、上記(ア)から(オ)の収入済通知書及び甲が別に収納した収入済通知書について、遅滞なく収納消し込みを行わなければならない。

ウ 乙は、お客さまサービス課及び下関市役所窓口に常駐し、収納、水道等の開閉栓等各種届出の受付を適切に行わなければならない。

エ 水道の開閉栓に伴うメータ取付等の受託者への発注又は北部事務所職員への報告

(ア) 乙は、水道の開閉栓を受け付けたときは、給水場所のメータの設置状況に応じ、甲が別に指定する異動連絡票（以下「異動連絡票」という。）を作成後、水道メータ及びバルブ開閉栓等に係る業務（以下「メータ開閉栓業務」という。）の受託者にメータの取り付け及び取り外し等必要な作業を発注しなければならない。ただし、北部事

務所管内のメータの取り付け及び取り外し等作業は、北部事務所に報告し、その指示に従わなければならない。

(イ) 子メータの止水栓開閉作業は、使用者等にて行うものとする。  
ただし、使用者等による子メータの止水栓開閉作業が困難な場合は、乙にて行うことができるものとする。

オ 乙は、使用者等から提出される下水道の使用開始、休止、廃止又は再開の届出である「使用開始等届」の内容を甲の指示する期限までにシステムに入力しなければならない。また、内容の変更の届出があった場合は、その変更内容をシステムに入力しなければならない。

カ 乙は、使用者等から提出される「下水道排除汚水量申告書」の申告内容を甲の指示する期限までにシステムに入力しなければならない。なお、旧下関市内においては、使用状況の確認が必要な場合は、現地調査等を実施の上、甲に報告し、その指示に従わなければならない。(計量装置が取付けられている場合は、年1回の現地確認と有効期限についての指導を行うこと。)

キ 各種届出の対応及びデータ入力

(ア) 乙は、甲の出納取扱金融機関及び収納取扱金融機関(以下「金融機関」という。)から送付された口座振替依頼書(自動払込利用申込書)を受付したとき又はインターネット経由で口座振替申込を受けたときは、必要に応じて、使用者等及び金融機関に対し内容の確認をした上で、遅滞なくシステムに入力しなければならない。

(イ) 乙は、使用者等から口座引継ぎの依頼があった場合は、必要な書類を作成し、遅滞なくシステムに入力しなければならない。

(ウ) 乙は、口座振替において、残高不足以外の理由により振替不能があった場合は、内容を確認し、収納方法の変更を行わなければならない。

(エ) 乙は、使用者等の過誤納等により、還付金が生じた場合は、使用者等に連絡をとり、還付又は充当の手続きをしなければならない。

(オ) 乙は、使用者等からインボイスの再発行を依頼された場合は、

インボイスに対応した書類を再発行し、送付しなければならない。

(カ) 乙は、各種届出書類を受付処理した場合は、その内容に誤りのないことを、甲の翌営業日の午前中までに確認し、遅滞なくシステムに入力しなければならない。

ク 使用者等からの問い合わせ、意見、要望等の対応

(ア) 乙は、窓口、電話等において、問い合わせ、意見、要望等を受け付けた場合は、関係各課所に連絡をとり適切に対応しなければならない。

(イ) 乙は、窓口、電話等で受け付けた内容は、乙の責任において対応しなければならない。ただし、甲の判断が必要な場合は、甲の指示を受けなければならない。

(ウ) 乙は、上記各号に係る使用者等からの問い合わせ、意見、要望等に対応するため、実施時間中においては、業務責任者又は副業務責任者をお客さまサービス課に常駐させなければならない。

ケ 乙は、使用者等に発送した郵便物が返送された場合は、使用者等へ問い合わせを行い、再発送又は現地投函を行わなければならない。

コ 乙は、甲が指示する窓口受付業務に関するその付帯業務について処理を行わなければならない。

(4) 各戸検針等に係る受付

乙は、使用者等から各戸検針等に係る申請を受理した場合は、申請書を受付し、甲に提出を行い、提出書類に不備があれば、使用者等に再提出を依頼しなければならない。

(5) メータ試験業務受付

乙は、使用者等からメータ試験の依頼を受けた場合は、甲に報告し、その指示に従わなければならない。

### 3 水道メータ管理業務

(1) メータ在庫管理業務

ア メータの入庫処理

(ア) 乙は、購入及び再生メータの入庫時は、甲立会いの下、メータ

の口径、器種、メータ番号及び数量を確認後、口径ごとに甲の指定する倉庫（以下「倉庫」という。）に保管しなければならない。

(イ) 乙は、メータ開閉栓業務の受託者から取外しメータ及び異動連絡票を受領したときは、取外しメータと当該異動連絡票に記載の器種、メータ番号、検満年限及び指針の突合を行った後、取外しメータを倉庫に保管しなければならない。

(ウ) 乙は、北部事務所から取外しメータを受領したときは、数量を確認後、倉庫に保管しなければならない。

(エ) 乙は、(イ) 及び (ウ) の取外しメータを倉庫に保管するときは (ア) のメータとは別に口径ごとに保管しなければならない。

#### イ メータの出庫処理

(ア) 乙は、指定給水装置工事事業者から新設等メータ取り付けの異動連絡票の提出があったときは、倉庫に保管しているメータのうち、メータ番号の小さいメータから順に渡すものとし、当該異動連絡票に出庫するメータの器種、メータ番号、検満年限及び指針を記入しなければならない。

(イ) 乙は、甲の指示に基づくメータ開閉栓業務及び検満業務の受託者並びに北部事務所からメータ出庫の連絡を受けたときは、倉庫に保管しているメータのうち、メータ番号の小さいメータから順に渡さなければならない。

(ウ) 乙は、甲の指示に基づく水道メータ再生業務の受託者からメータ出庫の連絡を受けたときは、倉庫から再生するために保管してあるメータを出庫しなければならない。

ウ 乙は、取付けメータ及び取外しメータの異動連絡票を受領したときは、受領した異動連絡票の内容を甲が指定する期日までにシステムへ入力後、当該異動連絡票を甲に提出しなければならない。

エ 乙は、メータ、パッキン及びボルトナット類（以下「メータ等」という。）の在庫管理を適切に行うものとする。また、メータ等の入庫、出庫に際しては、受取書又は送付書を作成し異動内容を明記しておかなければならない。

オ 乙は、メータの在庫管理に当たっては、完成品（新品及び再生品）、不良品それぞれの状況を明らかにし、9月末及び3月末における在庫確認（たな卸）に立ち会うものとする。

カ 乙は、甲が指示するメータ在庫管理業務に関するその他付帯業務について処理をしなければならない。

## （2）検定満期取替関連業務

ア 旧下関市内の検満業務に伴うメータの指針確認及び口径50mm以上のメータの現地確認

（ア）乙は、旧下関市内の検満業務受託者である4者の事務所において、検満業務に伴い前日（これにより難しい場合は検満業務受託者及び甲乙協議の上、変更するものとする。）に取り外したメータ、検満メータ異動連絡票及び取り付けたメータを撮影した写真（以下「取付け写真」という。）データを保存した電子媒体を受領し、検満メータ異動連絡票に記載してあるメータ番号及び指針との突合を行わなければならない。ただし、検満業務受託者は、年度により増減することがある。

（イ）乙は、検満業務受託者から受領した取り外したメータは、倉庫に保管しなければならない。

（ウ）乙は、旧下関市内の検満業務において取付けメータの取り付け方向に間違いがないか、受領した電子媒体に保存された取付け写真データで確認しなければならない。

（エ）乙は、旧下関市内の口径50mm以上の検定満期取替予定の情報を甲から受け取った際は、当該取替予定者を訪問し、以下の項目について案内及び聞き取りを行い、その結果を検満業務受託者へ報告しなければならない。

- a 検定満期取替の実施の案内
- b 作業立ち会いの有無
- c 担当者の氏名及び連絡先の確認

イ 乙は、子メータについて、検定満期取替予定の情報を甲から受け取った際は、当該各戸検針等の集合住宅へ検定満期取替期限までに

子メータの取替を行うよう案内を行わなければならない。また、当該各戸検針等の集合住宅から子メータ取替後の検満メータ異動連絡票を受領した際は、記載内容に不備が無いか確認しなければならない。

ウ 乙は、上記ア及びイ並びに北部事務所から受領した検満メータ異動連絡票の内容を甲が指定する期日までにシステムへ入力後、当該検満メータ異動連絡票を甲に提出しなければならない。

エ 乙は、甲が指示する検定満期取替関連業務に関するその他付帯業務について処理をしなければならない。

## 第4章 委託料の支払等

### 1 成果報告書等の提出

(1) 乙は、毎月、本業務が完了したときは、次の表に定める本業務の成果に関する報告書（以下「成果報告書」という。）を、第1章第4項第2号に掲げる6地区ごとに作成し、甲に提出しなければならない。

業務	成果報告書
メータ検針業務	検針月報
水道料金等徴収業務	督促整理業務収納報告書 随時精算業務収納報告書 窓口受付業務収納報告書
メータ管理業務	メータ管理業務報告書

(2) 乙は、成果報告書のほか甲が随時に指示をする書類及び資料等についても、速やかに作成し甲に提出しなければならない。

### 2 委託料の請求

乙は、甲による成果報告書の検査に合格したときは、当該月の業務委託料支払請求書を甲に提出するものとする。水道メータ検針業務委託料、水道料金等徴収業務委託料及び水道メータ管理業務委託料の算定は、次の各号に示す方法により行うものとする。

(1) 水道メータ検針業務

検針1件当たりの契約単価に、当該月に実施した検針件数（認定分を除く。）を乗じて得た額と当該額に100分の10を乗じて得た額（1円未満の端数が生じたときは、その端数を切り捨てた額。）の合計額を当該月分として請求するものとする。

#### （2）水道料金等徴収業務及び水道メータ管理業務

当該年度の年間委託料を12で除した金額（1円未満の端数が生じたときは、各月の支払いにおいてはこれを切り捨て、各年度の最初支払月において調整する。）を当該月分として請求するものとする。

### 3 委託料の支払

甲は、乙の提出する適法な請求書を受理したときは、その日から起算して30日以内に支払うものとする。

### 4 委託料の変更

（1）甲は、本業務の委託料のうち、本章第2項第2号に定める水道料金等徴収業務及び水道メータ管理業務の委託料において、各年度末における水道料金の収納率が99.50%を下回ったときは、当該年度の委託料を別に定める支払率を乗じた額に変更するものとし、変更額は各年度の最終支払月に調整するものとする。

（2）収納率とは、確定した収納されるべき額（調定額）のうち、実際に収納された額（収納済額）の割合をいい、収納率の算定及び支払率の割合については、別紙2に定めるとおりとする。

## 第5章 その他

### 1 貸与品及び費用負担

（1）甲が、本業務実施のために乙に貸与する機器及び備品（以下「貸与品」という。）は、別紙3第1項に定めるものとし、その品名、数量、規格、性能及び引渡時期は、甲乙協議して定める。

（2）乙は、貸与品の引渡しを受けたときは、貸与品引渡しの日から7日以内に受領書を作成し、甲に提出するとともに、善良な管理者の注意を

もってこれを管理しなければならない。

(3) 乙は、年に1回以上貸与品の検査を実施し、検査結果の報告書を作成し甲に提出しなければならない。

(4) 費用負担は、別紙3第2項に従うものとする。ただし、委託契約書及び本仕様書に明示されていない事項でも、業務の実施に当然必要なものは乙の負担とする。

(5) 前各号により難い場合は、甲乙協議の上決定する。

## 2 事故発生時の処理

乙は、本業務の実施に際し、事故が発生したときは、直ちに甲に報告するとともに、乙の責任において必要な措置を講じ、速やかに事故報告書を作成して甲に提出しなければならない。また、貸与品の故障、その他の理由により本業務に関するデータに関して事故が発生した場合は、乙は、直ちに甲と協議の上、必要な措置を講じなければならない。

## 3 損害賠償責任

(1) 乙は、本業務の実施に際し、自己の責めに帰すべき事由により、甲又は第三者に損害を与えたときは、全て乙の負担としその賠償の責を負うものとする。ただし、甲の故意もしくは重大な過失に起因する場合又は天災事変その他避けることのできない非常災害による場合は、この限りでない。

(2) 乙は、自己の責めに帰すべき事由により契約を解除され、甲に損害を与えたときは損害賠償の責を負うものとする。

## 4 業務調整会議の開催

乙は、甲と日程調整の上、本業務の実施に伴う諸般の事項及び翌月分の業務予定等について、業務調整会議を開催しなければならない。なお、業務調整会議における開催場所は、甲が用意するものとする。

## 5 定めのない事項

本仕様書に定めのない事項については、甲乙協議の上決定する。

ただし、特別な理由及び緊急を要する場合は、甲の指示するところによる。

別紙 1

業務実績件数

1. 検針実績（下関市内全域）

年 度	件 数
令和元年度	7 5 0, 4 4 8 件
令和 2 年度	7 5 0, 1 8 4 件
令和 3 年度	7 4 8, 6 8 9 件
令和 4 年度	7 4 5, 3 1 0 件
令和 5 年度	7 4 6, 5 7 6 件

2. 業務実績（令和 5 年度）

業務内容	件 数
水道料金調定件数	6 9 8, 3 0 8 件／年
（内訳） 納付制	1 7 0, 8 1 2 件／年
口座制	5 1 4, 0 8 4 件／年
随時	1 3, 4 1 2 件／年
下水道のみ単独使用調定件数	1, 5 1 2 件／年
（内訳） 納付制	3 5 4 件／年
口座制	1, 1 5 7 件／年
随時	1 件／年
口座登録処理件数	4, 3 0 1 件／年
還付発生件数	3 5 4 件／年
督促状発送件数	4 9, 7 9 8 件／年
給水停止予告書発送件数	2 7, 6 3 3 件／年
電話催告件数	3, 8 8 3 件／年
停水執行件数	2, 2 2 6 件／年
停水解除件数	1, 9 1 6 件／年
随時精算訪問件数	9, 6 9 8 件／年
随時精算現地収納件数	4 7 件／年

随時口座精算件数	2,962件/年
督促整理収納件数	1,073件/年
窓口収納件数	10,361件/年
市役所窓口収納件数	1,499件/年
開栓件数	13,234件/年
閉栓件数	13,823件/年
諸届件数	4,102件/年
下水道使用開始件数	1,224件/年

3. メータ入庫（購入及び再生メータ）実績 (個)

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
13	10,000	10,000	12,500	12,000	9,000
20	6,300	5,400	4,900	4,000	5,320
25	460	235	500	320	256
40	215	188	260	150	265
50	76	68	60	31	94
75	40	6	13	10	39
100	9	11	2	5	11
150	2	2	6	2	6
200	1	0	1	1	0
250	0	1	0	0	0
計	17,103	15,911	18,242	16,519	14,991

4. メータ入庫（取外しメータ（検定満期取替含む））実績 (個)

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
13	14,441	9,862	12,487	11,907	12,534
20	6,635	4,214	4,894	3,369	4,241
25	460	286	557	316	340
40	224	161	265	182	233
50	91	58	63	37	98

7 5	47	21	12	2	35
1 0 0	17	11	1	0	15
1 5 0	2	0	6	5	6
2 0 0	0	1	1	1	0
2 5 0	0	1	0	0	0
計	21,917	14,615	18,286	15,819	17,502

5. メータ出庫（取付けメータ(検定満期取替含む)）実績 (個)

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
1 3	14,226	9,421	11,719	11,255	12,024
2 0	7,065	4,563	5,402	3,846	4,666
2 5	460	269	543	311	329
4 0	226	159	249	173	239
5 0	89	60	63	39	97
7 5	48	20	12	4	36
1 0 0	17	11	0	0	15
1 5 0	1	0	6	5	6
2 0 0	0	1	1	1	0
2 5 0	0	1	0	0	0
計	22,132	14,505	17,995	15,634	17,412

6. 検定満期取替実績（旧下関市管内のみ） (個)

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
1 3	11,652	6,284	8,967	7,563	8,576
2 0	6,101	3,678	4,323	2,918	3,806
2 5	360	223	478	234	255
4 0	180	110	214	113	192
5 0	74	47	45	24	75
7 5	38	18	8	0	30
1 0 0	16	11	0	0	15

150	1	0	6	5	6
200	0	1	1	1	0
250	0	1	0	0	0
計	18,422	10,373	14,042	10,858	12,955

7. 各戸検針等の検定満期取替実績

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
集合住宅数（件）	63	46	77	40	40
子メータ数（個）	2,001	996	1,803	934	1,303

別紙 2

水道料金等徴収業務委託料支払率について

収 納 率	支 払 率
99.50%以上	100.0%
99.25%以上 99.50%未満	99.5%
99.00%以上 99.25%未満	99.0%
98.75%以上 99.00%未満	98.5%
98.50%以上 98.75%未満	98.0%
98.25%以上 98.50%未満	97.5%
98.00%以上 98.25%未満	95.5%
98.00%未満	93.5%

注意事項 収納率は、年度ごとに算定するものとする。

各年度の収納率において、当該年度の前年度1月から当該年度の12月までの水道料金の合計調定金額を算定基礎額とし、当該算定基礎額に対し当該年度の3月末における収納済額の占める割合を下記算式により算定する。ただし、甲の指示により給水停止を保留し、各年度における3月末時点で未収のものについては、算定基礎額から除く。

収納済額 ÷ 算定基礎額 × 100 (%) (小数点第三位で四捨五入)

別紙 3

貸与品及び費用負担について

1 貸与品について

貸与品については、以下のとおりとする。

・甲が乙に貸与するもの

区 分	内 容
システム、検針用スマートフォン及び滞納整理用タブレット関連機器	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ オンライン端末 1 5 台</li> <li>・ プリンタ 8 台</li> <li>・ 検針用スマートフォン 4 5 台</li> <li>・ 滞納整理用タブレット 4 台</li> <li>・ 集合充電器（5ポート） 1 0 台</li> <li>・ 検針用モバイルプリンタ 4 9 台</li> <li>・ 充電器用 A C アダプタ 4 9 台</li> <li>・ O C R 1 台</li> <li>・ バーコードリーダー 3 台</li> <li>・ P O S 1 台</li> </ul>
事務用備品	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 複写機 1 台</li> <li>・ シュレッダー 1 台</li> <li>・ 電話機 8 台</li> <li>・ 事務用机 1 6 台</li> <li>・ O A 用机 1 4 台</li> <li>・ 椅子 1 3 脚</li> <li>・ キャビネット 1 2 台</li> <li>・ スチール書庫 1 台</li> <li>・ 引出し 1 台</li> <li>・ ロッカー 1 台</li> <li>・ パーテーション 1 枚</li> </ul>

## 2 費用負担区分について

下記の費用の負担区分については、以下のとおりとする。

### ・甲が負担するもの

区 分	内 容
建物維持管理費用	光熱水費、防犯警備に係る費用含む。
システム、検針用スマートフォン及び滞納整理用タブレット関連費用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・システム維持管理に係る費用</li> <li>・システム関連機器費用</li> <li>・検針用スマートフォン関連機器費用（消耗品含む。）</li> <li>・滞納整理用タブレット関連機器費用（消耗品含む。）</li> <li>・保守点検費用</li> </ul>
貸与品保守点検費用	貸与品の保守点検費用
通信費	上下水道局庁舎及び下関市役所の電話使用料（乙の携帯電話使用料を除く。）
後納郵便物等郵送料	<ul style="list-style-type: none"> <li>・水道料金等納入通知書郵送料</li> <li>・水道料金等督促状郵送料</li> <li>・水道料金等停水予告通知書郵送料</li> <li>・催告に係る郵送料</li> <li>・その他甲が必要と認める郵便物郵送料（なお、別送お知らせ票郵送料を除く。）</li> </ul>
手数料	<ul style="list-style-type: none"> <li>・口座振替手数料</li> <li>・金融機関等窓口収納手数料</li> <li>・コンビニ収納手数料</li> <li>・その他甲が必要と認める手数料</li> </ul>
印刷製本費	<p>以下の帳票類の発注は甲が行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種納入通知書</li> <li>・還付領収書</li> <li>・使用水量のお知らせ</li> <li>・督促状</li> <li>・水道料金等の振替済のお知らせ</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 還付通知書</li> <li>・ 給水停止予告通知書</li> <li>・ 口座振替依頼書</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 封筒</li> <li>・ 窓あき封筒</li> <li>・ 払込取扱票</li> </ul>
--	---	--

・ 乙が負担するもの

区 分	内 容
印刷製本費	業務に必要なコピー用紙
車両経費	使用車両に係る全経費
保険料	業務に必要な賠償責任保険料等
通信費	携帯電話使用料
被服費	従事者の被服、名札等
事務用備品	乙の事務所で使用するコピー機等
事務用消耗品	現金取扱領収印、その他業務消耗品

## 用語集

（水道料金等）

下関市上下水道局公金の徴収事務の委託に関する規程（平成20年上下水道局規程第17号）第3条に定める公金をいう。

（開閉栓）

下関市水道事業給水条例（平成17年条例第307号。）第18条に定める申込による給水の開始及び第25条に定める届出による使用の中止並びに下関市下水道条例（平成17年条例第290号。）第20条に定める使用の開始、休止、廃止及び使用の再開をいう。

（予納金）

水道の開栓時にお預かりしていたお金。旧下関市では平成11年4月1日に制度を廃止しており、随時返却している。

令和6年度8月末（予納金残高 2,961,260円 861件）

（北部事務所）

下関市役所総合支所設置条例に規定される各総合支所所管区域（菊川総合支所、豊田総合支所、豊浦総合支所、豊北総合支所）を管轄する部署。

（御崎地区）

下関市飲用水供給施設の設置等に関する条例に規定される下関市大字吉母字御崎地区をいう。

（定例日）

下関市水道事業給水条例第32条に規定される定例日をいう。

料金算定の基準日として、あらかじめ、管理者が2月ごとに定めた日。

(連合使用住宅)

下関市水道事業給水条例第3条に規定される連用給水装置を設置した建物をいう。計算方法は、下関市水道事業給水条例施行規程第42条を適用し、建物の親メータを検針し、全戸分の料金を一括徴収する。

(メータ試験業務)

使用者等から使用水量過多等の理由で、水道メータ（以下「メータ」という。）が適正に作動しているかについて確認請求があった際に行う検査のこと。

(電子式メータ)

下関市上下水道局集合住宅における各戸検針及び各戸徴収に関する取扱要綱に規定される実施の要件を満たした建物で、各戸の使用水量を検針するためのメータ。遠隔指示装置により1か所で各戸の検針ができる。

(検定満期取替)

メータが計量法（平成4年法律第51号）に規定するメータ検定の有効期間が満了となるときの取替えをいう。

(下水道排除汚水量認定)

通常、水道使用水量が汚水量となるが、地下水等の使用や、営業用の使用により汚水量が水道使用水量と異なるものについて、使用者等からの申告によりメータ計測又は人頭制で算出された汚水量をいう。

(再生メータ)

取り外したメータを洗浄、研磨、部品交換、打刻等の簡易的な改造により計量法（平成4年法律第51号）に定める有効期間を有する特定計量器として再生されたメータのこと。

(各戸検針等)

下関市水道事業給水条例施行規程（平成17年水道局規程第36号。）第41

条の規定に基づく、集合住宅における各戸検針及び各戸徴収をいう。