

尾鷲市水道窓口及び検針・収納業務委託 仕様書

1. 目的

この仕様書は、尾鷲市水道事業（以下「発注者」という。）が受託者に委託する尾鷲市水道窓口及び検針・収納業務委託（以下「委託業務」という。）について必要な事項を定める。

2. 委託期間等

（1）契約期間

契約締結日から令和 14 年 9 月 30 日まで

（2）準備期間（業務引継ぎ及びシステム構築期間）

契約締結日から令和 9 年 9 月 30 日まで

ただし、準備期間に係る費用については、受託者負担とする。

（3）システム稼働及び業務委託期間

令和 9 年 10 月 1 日から令和 14 年 9 月 30 日まで

3. 委託業務の区域

業務の施行対象区域は、尾鷲市水道事業給水区域の全域とする。

4. 委託業務の範囲

委託する業務は、次のとおりとする。

- （1）受付業務
- （2）検針業務
- （3）検算業務
- （4）調定・更正業務にかかる資料等作成業務
- （5）収納業務
- （6）精算業務
- （7）開始・休止・廃止・名義変更の伝票処理業務
- （8）滞納整理業務
- （9）給水停止業務
- （10）発注者に対する情報提供
- （11）その他（1）～（10）に付帯する業務で、発注者が必要に応じ指示する業務

5. 業務の執務場所

事務所を尾鷲市水道部内に定め、業務を履行するものとする。

6. 業務時間等

（1）委託業務の業務時間及び休業日は、次のとおりとする。

①業務時間は、午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとする。ただし、収納業務等これによらないことができる。

②休業日は、尾鷲市の休日を定める条例(平成元年条例 5 号)に規定する市の休日とする。

（2）各業務の状況に応じ時間外や休業日においても業務遂行が行える体制をとるものとする。

7. 業務従事者の要件及び配置

- (1) 業務従事者の中から委託業務を管理・監督するため業務責任者を選任しなければならない。
- (2) 業務責任者は、業務全体に精通し、部下を指導して各種の業務を担当する能力と困難な課題を担当する能力を有する者でなければならない。
- (3) 業務責任者は、委託業務全体を監督・指導する立場にあり、委託事務所管内に原則として常駐し、業務を遂行するものとする。
- (4) 業務従事者については、心身共に健康であり、水道部及び業務責任者の指示に従い、業務内容に適した能力及び資格、経験を有する者を配置するものとし、適切に業務を遂行する能力を有する者でなければならない。また、接客マナー等の良識を心得た者を配置する。
- (5) 業務従事者の事務所配置人数は、原則として業務責任者1名と業務従事者1名以上の合計2名以上にて常駐業務とする。
- (6) 上記、各号の従事者については、業務経験を有し、コンピューター処理に精通した者でなければならない。

8. 経費の負担

委託業務にかかる経費の負担は、別添「経費の負担区分」に従うものとする。また、業務の性質上、必要と認められるものについては、協議のうえ、定めるものとする。

9. 貸与機器及び管理など

委託業務に対し、次の機器を貸与する。

- (1) 固定電話機(4台)
- (2) コピー機(1台)、事務机等事務機器(4台)

10. 受付業務

受付業務は、次のとおりとする。

- (1) 電話・窓口の接客及び料金収納
- (2) 各種届出書、申請書の受付入力
 - ①開始届・休止中開始届・休止届・廃止届・名義変更届（精算無）
（受付→確定入力）
 - ②休止届・廃止届・名義変更届（精算有）
（受付→確定入力→調定入力→納付書発行（随時分）→転居先住所の記入）
 - ③臨時使用の受付
 - ④各届書類の整理
- (3) 各種証明書の受付及び発行（水道使用証明・納付済証明・その他証明）
- (4) 水道料金の減免に関すること
- (5) 口座振替等の推進
- (6) 納入通知書の再発行

11. 検針業務

検針業務は、次のとおりとする。

- (1) 検針データの作成
- (2) 料金システム専用端末機等関連機器（以下「PC」という。）から検針端末への検針デー

タ送信入力

- (3) 量水器指針値の読み取り（定期・精算・再検針）
- (4) 検針データを検針端末からP Cへの送信入力
- (5) 「水道使用量のお知らせ」出力及び交付
- (6) 文書配布業務
- (7) 使用実績が著しく変動した場合の利用者対応及び原因調査
- (8) 無届使用者の氏名及び使用開始年月日等の調査
- (9) 給水条例等違反者の発見及び報告
- (10) 使用者等の調査
- (11) 新設分検針台帳の作成及び検針順路の決定
- (12) その他検針業務に関すること（原則すべての量水器の検針、不明量水器の報告）

12. 検算業務

検算業務は、次のとおりとする。

- (1) 検針後の検針端末データ及び提出書類等の記載内容の確認及び審査
- (2) (1) の確認及び審査の結果内容が不十分又は不備なものについての再調査
- (3) 発注者からの指示及び使用者からの苦情等による検針内容についての再調査
（再調査対象は、当該検針月以前のものも含む）
- (4) 検針内容についての随時現場確認
- (5) 関連帳票の受領及び返納
- (6) 発注者の指示等による検針従事者への指導
- (7) 新設分検針台帳の現地調査及び給水開始データ入力
- (8) 発注者が指定する使用者等の調査
- (9) その他検算業務に関すること

13. 調定・更正業務にかかる資料等作成業務

調定・更正業務は、次のとおりとする。

- (1) 毎月指定した日までに、調定賦課に関する資料作成及び報告
- (2) 還付の原因が生じたときの、調定修正計算書作成及び報告
- (3) 調定更正の必要が生じたときの、理由を記した資料作成及び発注者に対する報告
- (4) 毎月指定した日までに、調定後納入通知書の発送及び金融機関への口座振替依頼データの作成
- (5) 不納欠損に係る資料作成
- (6) 使用者の破産通知に係る資料作成
- (7) その他調定・更正業務に係る資料作成業務に関すること

14. 収納業務

収納業務は、次のとおりとする。

- (1) 納入通知書の発行
- (2) 納入通知書の返送分の追跡調査及び再送付
- (3) 口座振替依頼書の発送・受付・入力
- (4) 口座振替済のお知らせ票の送付
- (5) 口座振替結果不能分の分析と再振替の依頼
- (6) 口座振替不能者の納付書作成と発送

- (7) 口座振替手数料の支払いに関する帳票の作成
- (8) コンビニ収納状況の管理
- (9) クレジットカード支払い状況の管理
- (10) 窓口収納及び収納消込処理
- (11) 収納日報及び月報の作成
- (12) 収入金の出納取扱金融機関口座への納入
- (13) その他収納業務に関すること

15. 精算業務

精算業務は、次のとおりとする。

- (1) 使用者等からの転居等の受付
- (2) 水道料金等の未納の有無確認
- (3) 休止・廃止時の指針値読取及び料金算出
- (4) 休止・廃止精算時納付書の作成及び水道料金等の収納
- (5) 領収印の管理
- (6) 休止・廃止精算時納付書の管理
- (7) 収入整理日報等の作成
- (8) 居先調査
- (9) 収入金の納入
- (10) その他精算業務に関すること

16. 滞納整理業務

滞納整理業務は、次のとおりとする。

- (1) 未納通知書の打出し及び発送
- (2) 督促状の打出し及び発送
- (3) 催告状の打出し及び発送
- (4) 給水停止予告書の打出し及び発送
- (5) 給水停止通知書の打出し及び発送
- (6) 収納状況の確認
- (7) 滞納分各種訪問表の作成
- (8) 水道料金等が未納となっている使用者（以下「未納者」という。）に対する現地訪問及び未収金の収納
- (9) 未納者への自主納付促進相談及び口座振替等の推進
- (10) 残高不足等振替不能が連続した場合の、不能理由調査及び確認
- (11) 訪問状況及び交渉内容の記録
- (12) その他滞納整理業務に関すること

17. 給水停止業務

給水停止業務は、次のとおりとする。

- (1) 給水停止の執行（発注者の同意を得ること）
- (2) 給水停止執行報告書の作成
- (3) 納付誓約書の受領及び履行管理、不履行の場合は給水停止の執行
- (4) 給水停止の解除
- (5) (1)～(4)に伴う滞納整理業務の執行（発注者の同意を得ること）

(6) その他給水停止業務に関すること

18. 料金システムの構築及び運用業務

料金システムの構築及び運用業務は、次のとおりとする。

(1) 料金システムの構築・運用・保守・管理（付属機器を含む。）を行う。

- ①発注者は、構築された料金システム上の情報を保有する。
- ②クライアントOSは、Windowsとする。
- ③料金システムの変更に当たっては、事前に発注者と協議し承認を得ること。
- ④関係法令（個人情報保護法・著作権法等）を遵守した運用を行うこと。
- ⑤システムの更新費用は受託者が負担するものとする。

(2) 料金システムのセキュリティ対策を講じ、次の機能及び運用体制を有すること。

- ①データをバックアップし、障害発生時には、速やかにシステム運用が再開できること。
また、システムサーバーに障害が発生した場合も、同様とする。
- ②常時最新のウィルス対策ソフトを用いるなど、コンピュータウィルス対策を実施していること。
- ③入力制限レベルに応じたアクセス制限機能を備えていること。
- ④サーバー等重要なコンピューター・ネットワーク機器の設置場所には、不正侵入防止対策を実施していること。

(3) 料金システムの運用体制に関しては、次のとおりとする。

- ①発注者に料金システム運用の専任担当者を配置する必要がないこと。
- ②料金システムに起因する障害は、受託者が窓口になり速やかに復旧対応すること。
- ③料金システムが稼働するサーバーの運用・操作・保守記録を残すこと。

(4) 機器構成及び性能に関しては、次の機能を有していること。

- ①業務遂行に必要十分な性能を備えた機器・設備・ネットワーク回線を供与すること。
- ②受託者の責任において、委託する業務に見合ったシステム環境の維持をすること。

(5) 受託者において、照会、異動、出力処理（帳票等）の作業を行うため、機器等を必要数設置すること。なお、組織変更等による設置の変更及び維持管理に係る費用については、すべて受託者の負担とする。

(6) 料金システムは、次の機能を有していること。

- ①必要な情報を一元管理し、オンラインにより即時にデータ検索・登録ができること。
- ②電話等での申込み、照会等の際に画面を見ながら容易に内容把握ができ、かつ操作対応ができること。
- ③あらゆる項目の検索条件を複数指定して、情報の検索・絞り込みができること。

19. 電算処理業務

(1) 検針処理を円滑に行うため、次の機能を有していること。

- ①検針端末へのデータ送信・受信が容易にできること。
- ②検針端末から検針済データが受信できること。
- ③検針データの訂正および料金更正ができること。
- ④検針結果の一覧表、異常水量の一覧表等の帳票出力ができること。
- ⑤オンライン端末からも使用水量等のお知らせ通知が出力できること。

(2) 調定処理を円滑に行うため、次の機能を有していること。

- ①納入通知書の出力（大量印刷、単票印刷）ができること。
- ②納入通知書が、送付先単位でも出力できること。
- ③納入通知書の発行及び再発行ができ、発行日・納入期限の履歴管理ができること。

- ④水量等の変更時に、調定の自動料金計算を行い、更正処理内容を容易に確認できること。
 - ⑤調定更正が、現年度及び過年度でできること。
 - ⑥同一調定月に同一水栓に対して複数の調定処理ができること。
 - ⑦使用者情報処理は、すべての項目修正ができること。
 - ⑧使用者状況等により調定処理ができること。
 - ⑨総括メーターと各子メーターの情報管理を行い、送水量チェックリストが作成できること。
 - ⑩尾鷲市水道事業給水条例施行規程に基づいて、漏水減額等の調定更正が容易にできること。
 - ⑪調定状況を発注者が指定する期日で確認できること。
- (3) 納入通知書発行処理を円滑に行うため、次の機能を有していること。
- ①使用期間、使用水量、検針日、指示数、使用料金、用途等が表示できること。
 - ②コンビニエンスストア用バーコード（G S 1-128）に対応していること。
 - ③e L - Q R（地方税共通納税システムのQ Rコード）に対応していること。
 - ④納期限が手入力できること。
 - ⑤分割納付に対応できること。
- (4) 口座振替処理に関しては、次の機能を有していること。
- ①調定ごとに支払い方法（納付書、口座振替、クレジットカード決済）を選択できること。
 - ②データ伝送用の口座振替データが作成できること。
- (5) クレジットカード決済に関しては、次の機能を有していること。
- ①調定ごとに支払い方法（納付書、口座振替、クレジットカード決済）を選択できること。
 - ②クレジットカード決済の継続払いに対応していること。
 - ③クレジットカード決済のデータの受渡しができること。
- (6) 減免処理に関しては、次の機能を有していること。
- ①減免の認定入力と同時に水道料金等の内容も標記した減免決定通知書が発行できること。
 - ②減免の月別、年間の調定件数、金額等の統計ができること。
- (7) 収納消込処理を円滑に行うため、次の機能を有していること。
- ①通常収納消込と分割収納消込が同時に処理できチェック機能があること。
 - ②バーコードハンドスキャナでの消込処理ができること。
 - ③コンビニエンスストア収納データの消込処理ができること。
 - ④e L - Q R収納データの消込処理ができること。
 - ⑤クレジットカード決済収納データの消込処理ができること。
 - ⑥二重消込及び調定額を超える消込額については、過誤納処理を同時に行えること。
 - ⑦収納状況を発注者が指定する期日で確認できること。
- (8) 過誤納処理を円滑に行うため、次の機能を有していること。
- ①過誤納金が発生した場合に、発生日、対象金額、還付・充当の別等が登録・照会できること。
 - ②還付処理は、支出科目、還付日、還付理由、還付方法、還付先口座等が選択又は手入力ができること。
 - ③還付通知書等の作成ができること。
 - ④日別、月別に、過誤納の発生件数と金額及び還付・充当・未還付の件数と金額が画面上で確認できること。
- (9) 滞納整理を円滑に行うため、次の機能を有していること。
- ①滞納者の実態把握が容易にでき、滞納者一覧表、水道料金未納通知書、督促状、催告状

- の出力ができること。
- ②水道料金未納通知書、督促状、催告状の発行履歴が確認できること。
 - ③滞納整理の交渉記録等を登録・照会できること。
- (10) 給水停止処理を円滑に行うため、次の機能を有していること。
- ①給水停止予告通知書及び給水停止通知書の出力ができること。
 - ②月例処理以外でも給水停止予告通知書の発行ができること。
- (11) 債権放棄・不納欠損処理を円滑に行うため、次の機能を有していること。
- ①不納欠損理由を登録し、メモ欄の入力ができること。
 - ②債権放棄・不納欠損処理一覧表を年・調定月等の範囲指定で出力できること。
- (12) その他、次の機能を有していること。
- ①水道使用証明書等の作成ができること。
 - ②通常の帳票及び一覧以外も容易にデータを取り出し、表計算ソフト等で加工ができること。
 - ③料金改定等のマスターデータ変更が容易にできること。
 - ④消費税率の変更に対応していること。
 - ⑤金融機関の合併等による使用者情報の変更用データの作成および更新ができること。
- (13) 料金システムの帳票及び統計資料の作成に関しては、次のとおりとする。
- ①料金関係
 - ・行政地区別調定件数（月別）
 - ・入金区分別集計表（月別）
 - ・金融機関別契約件数（月別）
 - ・納付区分別調定件数（月別）
 - ・口径別調定件数（月別）
 - ・用途区分別調定件数（月別）
 - ・料金調定統計表（用途別、口径別、徴収区分別）（月別）
 - ・大口使用者リスト（年報）
 - ・メーター定期交換集計表（口径別、地区別）（随時）
 - ・メーター定期交換明細表（口径別）（随時）
 - ・コンビニエンスストア別入金一覧表（日別、時間別）（月別）
 - ・クレジットカード決済収納一覧表
 - ・その他、業務に必要とする帳票及び資料
 - ②帳票の出力内容、様式については、発注者と受託者が協議して決めるものとする。
ただし、受託者の追加費用の要求は、認められないものとする。
- (14) 検針端末システムに関しては、次の機能を有していること。
- ①円滑な委託業務を行うのに必要な台数を準備しなくてはならない。
 - ②料金システムとのデータ送受信が容易にできること。
 - ③特定の使用者等を検針値、水栓番号、メーター番号等複数の方法により検索が可能なこと。
 - ④水量チェック（前回、前年同期等との比較）が容易にできること。
 - ⑤お知らせ通知の印刷ができ、異常水量の場合は、料金システムより調査対象水栓の一覧が作成できること。
 - ⑥お知らせ通知に、今回の請求金額、前回の口座振替済領収書を出力できること。
 - ⑦検針時に、指針入力値の異常データや操作ミスがあった場合には、警告音等を発すること。

- ⑧紛失に備えて、容易に第三者がアクセスできないようロックするなどの措置を講じること。
- (15) データ移行に関しては、次のとおりとする。
- ①現行の料金システムから原則すべてのデータを移行し、料金システムの移行後に委託業務及び使用者等に支障が生じない様にする。
 - ②現行の料金システムからのデータ抽出は、受託者の負担において受託者が行うものとする。
 - ③データの移行に当たっては、データ変換等について、発注者と十分協議し、確実なデータ移行を行うこと。
 - ④データ移行期間は契約締結日から令和9年9月30日までとし、令和9年10月1日から円滑に業務を遂行できるようにすること。

20. 委託料の支払い

- (1) 委託料の支払いは、令和9年10月分からとし、年度委託料の12分の1（初年度及び最終年度にあつては、6分の1）を月払いとする。受託者は委託業務を履行した翌月10日までに委託金額のうち当月分の委託料（消費税及び地方消費税相当額を含む。）の支払請求書を提出するものとする。
- (2) 発注者は、請求書を受理した日から30日以内に支払うものとする。
- (3) 契約締結日から令和9年9月30日までの期間で、業務の引継ぎ、準備、研修等にかかる経費は受託者の負担とする。

21. 業務の引継ぎ

- (1) 業務を前期受託者からスムーズかつ安定的に移行するため、業務委託開始に必要な準備を令和9年9月30日までに完了することとする。
- (2) 受託者は、本業務の契約期間が満了したとき、または契約が解除されたときは、速やかに本業務に関する一切の事務を発注者または発注者が指定する者に、本業務に支障が生じないよう引継ぐこととする。

22. 契約の解除

- (1) 受託者の債務不履行による場合
 - ①発注者は、本業務が契約どおり履行されないと判断したときは、受託者に対して業務の改善を命ずることができる。受託者は、改善命令を命じられた時は、その改善策を提示し、承認を得なければならないものとする。
 - ②受託者が改善策を提示できなかったときは、発注者は契約の解除及びこれにより生じた損害賠償を請求できるものとする。
- (2) 発注者の責めに帰すべき事由により業務の継続が困難になったときは、受託者は契約を解除できるものとする。この場合において、受託者が契約を解除した場合、受託者は発注者に対し、これにより生じた損害賠償を請求できるものとする。
- (3) 当事者の責めに帰すことができない事由により業務の継続が困難になった場合は、業務発注者及び受託者双方により委託業務の継続について協議するものとする。一定期間内に協議が整わないときは、相手方に対する事前通知により、発注者または受託者は契約を解除できるものとする。

23. その他付帯業務

その他付帯業務は、次のとおりとする。

- (1) 各種帳票の作成
- (2) 各種データリストの打出し
- (3) 受託報告書の整理
- (4) 調定増減の事務処理
- (5) 還付事務処理
- (6) 検満量水器取替計画に必要な発注者の指示するデータ作成及び検針地図の作成
- (7) 検満量水器取替後の入力
- (8) 臨時用量水器給水の調定入力
- (9) 不納欠損金の事務処理
- (10) 決算に係る資料の作成
- (11) 口座振替依頼書及びクレジットカード支払いの入力及び確認
- (12) 上記以外の関連付帯業務遂行に伴う発注者との協議

24. 水道事業等の現状（令和7年度実績）

項 目	内 容
給水人口	14,856 人
給水戸数	8,527 戸
水道使用者受付件数	
開栓	540 件
閉栓	622 件
名義変更	210 件
口座振替依頼書受付件数	443 件
クレジットカード払い受付件数	197 件
未納通知発送件数	801 件
督促状発送件数	424 件
催告状発送件数	218 件
給水停止予告発送件数	125 件
給水停止通知書発送件数	92 件
納付区分（件数）	
納付書	約 1,530 件／月※
口座振替	約 7,000 件／月※
クレジットカード	約 850 件／月※
調定件数	113,729 件
調定金額	527,173,883 円
水道料金収入	512,379,052 円
漏水等減免受付件数	67 件

※令和7年6月～8月使用分の3ヵ月間基本料金減免を実施。

納付区分別の月平均件数は、基本料金減免実施期間分を除いた件数。

25. 経費の負担区分

経費負担の区分については、次のとおりとする。なお、記載以外の経費については、発注者の指示に従うものとする。

1. 発注者が負担するもの

区 分	備 考
手数料	クレジット取扱手数料、口座振替手数料（金融機関）、コンビニ取扱手数料、その他発注者が業務上必要と認める手数料
その他の費用	検漏量水器交換に伴う経費

2. 受託者が負担するもの

区 分	備 考
営業車両維持管理費	営業車両に係る全経費、車両の維持管理に係る経費
被服費	業務従事者用の制服・防寒具・名札等
通信費	インターネット回線料金等
印刷製本費	口座振替依頼書（3枚複写）、コンビニ水道料金等納入通知書（督促・分納含む）、領収書（口座振替払い用）、次回口座振替のお知らせ、手数料等納入通知書（4枚複写）、その他業務上必要とする印刷物
備消耗品費	業務上必要とする備消耗品
システム関連	システムに係る費用負担及び機器
上記以外の経費	上記以外で委託業務に必要な経費

特記仕様書

1. 暴力団等不当介入に関する特記事項

尾鷲市の締結する契約等からの暴力団等排除措置要綱第7条第1項の規定により、受注者は、本市と締結した契約等の履行に際して、受注者又は下請負人等が暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等（以下「暴力団等」という。）による不当介入を受けたときは、次の義務を負うものとしします。

- （1）受注者は暴力団等による不当介入を受けた場合は、断固としてこれを拒否し、不当介入があった時点で速やかに所轄の警察署に通報を行うとともに、捜査上必要な協力を行うこと。
- （2）（1）により所管の警察署に通報を行うとともに、捜査上必要な協力を行った場合には、速やかに発注者に報告すること。発注者への報告は必ず文書で行うこと。
- （3）受注者は暴力団等により不当介入を受けたことから工程に遅れが生じる等の被害が生じた場合は、発注者と協議を行うこと。