

# いわき市水道料金等徴収関連業務委託水準書

## 第1章 一般事項

### 1 目的

いわき市水道料金等徴収関連業務委託水準書（以下「水準書」という。）は、いわき市水道局（以下「委託者」という。）の委託する水道料金、下水道使用料、地域污水处理施設使用料、納入証明手数料、給水加入金、設計審査手数料及び工事検査手数料（以下「水道料金等」という。）の徴収関連業務（以下「本業務」という。）について必要な事項を定める。

なお、水準書には委託者が要求する最低の水準を示すものとし、これを上回る業務の履行を求めるものである。

### 2 業務委託の区域

いわき市水道事業及び工業用水道事業の設置等に関する条例（昭和44年いわき市条例第94号）第3条に定める給水区域とする。

### 3 業務委託の内容

業務委託の内容は次のとおりとし、受託事業者（以下「受託者」という。）は、別に定める業務委託契約書及びこの水準書（以下「水準書等」という。）に定める仕様に従い執行するものとする。

- (1) 水道メータ検針業務（再調査業務及び不良メータ取替業務を含む。）
- (2) 受付（窓口）業務
- (3) 開閉栓業務（精算業務及び随時分検定期限満了メータ取替業務を含む。）
- (4) 徴収業務（調定業務・収納業務・滞納整理業務・給水停止業務）
- (5) 検定期限満了メータ取替管理業務
- (6) その他、(1)から(5)に附帯する業務で、委託者が必要に応じ指示する業務

### 4 法令の遵守

受託者は、本業務の執行にあたっては、関係法令、いわき市水道事業給水条例（昭和44年いわき市条例第124号）及び同関係規程等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。

### 5 業務委託の期間

業務委託の期間は、令和8年4月1日から令和13年3月31日までとする。ただし、契約締結日から業務委託開始までの期間は、研修及び業務開始準備期間とし、期間内の日程及び内容については、委託者と受託者の協議によるものとする。

### 6 業務委託の実施場所

業務委託の実施場所は、いわき市水道料金お客様センター（局本庁舎1階）とする。

なお、受託者において業務に必要な場合は、次の要件を守ることで事業所を設置

することができる。

- (1) 当該事業所の設置場所は、いわき市内とする。
- (2) 当該事業所の設置に係る費用は、受託者が負担する。
- (3) 当該事業所の住所、電話番号、施設責任者氏名を委託者へ届け出なければならない。
- (4) 当該事業所において、直接使用者等から水道料金等の収納や折衝等を行ってはならない。

## 7 業務時間

業務時間は、次に掲げる内容を基本とする。ただし、提案内容における営業時間及び業務体制を制限するものではない。

- (1) 窓口の営業時間は原則として、月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時15分までとする。（国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日、12月29日から1月3日までの年末年始を除く。）
- (2) 業務上必要な場合は、上記に掲げる時間を超えて業務を行うものとする。

## 8 電子計算処理システム

- (1) 本業務の執行に係る電子計算処理システムは、委託者が導入している「いわき市上下水道料金処理オンラインシステム」（以下「電算システム」という。）により行うものとする。
- (2) 電算システムは、受託者の設置する事業所に設置することはできない。

## 9 業務委託監督者

- (1) 委託者は、受託者を指示監督するため、業務委託監督者を定めることとし、当該業務担当課長をもって充てる。
- (2) 業務委託監督者を補助するため、当該業務担当職員を補助者に充てる。

## 10 業務委託監督者の役割

業務委託監督者の役割は次のとおりとする。

- (1) 受託者又は業務責任者に対する本業務の執行に係る指示、承諾及び協議
- (2) 水準書等に基づく業務執行のための帳票類の承認
- (3) 水準書等に基づく業務執行状況の検査
- (4) その他、委託者が指示する業務の統制、連絡調整

## 11 業務従事者

- (1) 受託者は、いわき市水道料金お客様センターに、本業務の執行に必要な業務従事者を配置するものとする。
- (2) 受託者は、自己の責任において、本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。
- (3) 受託者は、業務の執行にあたり、業務従事者を委託者へ届け出なければならない。

## 12 身分証明書の交付

- (1) 受託者は、委託者の業務委託の受託者である旨の身分証明書の交付について書面をもって委託者に請求し、委託者の承認を得なければならない。
- (2) 委託者は前記により承認を求められたときは、身分証明書の交付をもって承認するものとする。
- (3) 受託者は、業務従事者が退職等により本業務に従事する必要がなくなった場合には速やかに身分証明書を委託者へ返還しなければならない。

### 13 業務責任者

- (1) 受託者は、業務従事者の中から水準書等に定められた事項の処理にあたり、本業務の管理運営の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、常時雇用関係があり、水道料金収納業務について2年以上業務責任者として実務経験を有する者又は3年以上副業務責任者として実務経験を有する者でなければならない。

### 14 業務責任者の役割

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

### 15 給水装置工事主任技術者

受託者は、常時雇用関係があり、かつ給水装置工事主任技術者の資格を有する者を業務従事者の中に1名以上確保しなければならない。

### 16 印影の届出

受託者は、本業務の執行のために使用する業務使用印鑑及び業務従事者が使用する領収印の印影をあらかじめ委託者へ届け出なければならない。

### 17 届出の変更

受託者は、次の各号に該当する事項において、速やかに委託者へ届け出なければならない。

- (1) 受託者の名称、所在地、電話番号、業務責任者、業務使用印鑑、領収印及び業務従事者に変更があったとき。
- (2) 上記に定める事項のほか、本業務の執行上、委託者が必要であると認めるもの。

### 18 遵守事項

受託者は、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 本業務の執行にあたり、いかなる理由においても水道料金等及び委託者が指定した収納金以外の金品その他のものを収受してはならない。
- (2) 本業務の執行にあたり、第三者の所有物件等を破壊しないよう細心の注意を払わなければならない。
- (3) 受託者の過失により、第三者の所有物件等に損害を与えた場合は、速やかに委託者へ報告するとともに受託者が損害を賠償しなければならない。

### 19 守秘義務

受託者は、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 受託者は、本業務の執行に際して知り得た事項は、第三者に漏らしてはならない。  
なお、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。
- (2) 受託者は、電算システムに入力されている情報及びこの契約を執行するために用いた資料並びにその結果等について、委託者の許可なく第三者のために転写、複写、閲覧又は貸出等を行ってはならない。
- (3) 受託者は、業務委託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、情報及び資料を抹消、焼却及び切断等、再生使用不可能な方法により処分しなければならない。

## 20 個人情報保護

受託者は、本業務の執行に伴い、個人情報を取り扱うときは、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び関係規程等を遵守しなければならない。

## 21 経費の負担

- (1) 経費の負担は、別表の「経費の負担区分について」に従うものとする。
- (2) 業務に使用する消耗品等は、受託者の負担とする。
- (3) (1)のほか、業務の性質上、必要と認められるものについては、委託者と受託者で協議の上、定めるものとする。ただし、緊急を要する場合は委託者の指示による。

## 第2章 本業務の内容

本業務の内容は、受託者が最低限度満たすべき業務の内容であり、委託期間においては以下に掲げる業務を行うことはもとより、効率的事務の執行や顧客満足度の向上、サービスの充実につながる業務の履行を求めるものとする。

### 1 水道メータ検針業務（再調査業務及び不良メータ取替業務を含む。）

- (1) 検針事前準備（ハンディーターミナルの起動等確認及びハンディーターミナルへ検針基礎データ受信等）
- (2) 各戸検針作業（指針読み取り、パイロットの回転確認及びハンディーターミナルへのデータ入力等）
- (3) 新設メータの設置場所調査及び検針順路の決定
- (4) 「水道ご使用量等のお知らせ」の出力及び配付
- (5) 検針時のメータ不良、破損及び検定期限満了メータ等の委託者への報告
- (6) 不良メータ取替業務（口径13mm、20mm及び25mm）
  - ア 取替用新メータの受領及び管理
  - イ 検針時等に発見された不良メータの取替作業
  - ウ 上記イに係るメータ取替票兼メータ異動連絡票の作成
  - エ メータ取替票兼メータ異動連絡票及び引上げメータの委託者への提出
- (7) 定例検針後の再調査（異常水量等の原因調査）、逆取付けメータ発見時の正常取付け及び指針再入力
- (8) 漏水等の調査及び使用者等へのお知らせ（使用者からの依頼を含む。）
- (9) 異常水量等の調査及び使用者等へのお知らせ（使用者からの依頼を含む。）

- (10) 無届使用者、無届転出者及び委託者が指定する使用者等の調査
- (11) 給水条例違反の発見及び報告
- (12) 検針等に係る苦情処理の対応
- (13) 検針地図及び検針予定表の作成
- (14) 業務日報及び月報の作成
- (15) 予算及び決算等に係る資料の作成
- (16) その他、検針業務に関する附帯業務

## 2 受付（窓口）業務

- (1) 水道料金等の収納
- (2) 収納金の納入
- (3) 水道使用開始及び休止受付入力（郵送及びFAX等を含む。）
- (4) 集合住宅の使用戸数申請の受付入力
- (5) 使用者情報変更（名義、送付先等）の受付入力
- (6) 納入通知書の再発行
- (7) 納入証明書の発行業務（決裁は委託者が行う。）
- (8) 過誤納金の現金還付
- (9) 口座振替受付入力及び口座振替の普及推進
- (10) 漏水調査受付及び減免申請受付
- (11) 使用者等からの苦情または問い合わせの対応
- (12) 業務日報及び月報の作成
- (13) 予算及び決算等に係る資料の作成
- (14) その他、受付業務に関する附帯業務

## 3 開閉栓業務（精算業務及び随時分検定期限満了メータ取替業務を含む。）

- (1) 開閉栓業務
  - ア 使用開始指針、使用休止指針の読み取り及び入力
  - イ 止水されている場合の開栓作業及び使用見込なしや冬季間等必要に応じて止水を行う場合の開栓作業
  - ウ 漏水、メータ不良、破損及び検定期限満了メータ等の委託者への報告
- (2) 精算業務
  - ア 使用休止時の水道料金等の精算（現地精算、口座振替処理及び納入通知書の発送）
  - イ 水道料金等の未納有無調査及び転居先調査
  - ウ 収納金の納入
- (3) 随時分検定期限満了メータ取替業務（口径13mm、20mm及び25mm）
  - ア 取替用新メータの受領及び管理
  - イ 開栓時に検定期限満了となっているメータや検定期限満了メータ取替業務発注前に検定期限満了となるメータの取替作業
  - ウ 上記イに係るメータ取替票兼メータ異動連絡票の作成
  - エ メータ取替票兼メータ異動連絡票及び引上げメータの委託者への提出
- (4) 使用者等からの苦情または問い合わせの対応
- (5) 業務日報及び月報の作成

- (6) 予算及び決算等に係る資料の作成
- (7) その他、開閉栓業務に関する附帯業務

#### 4 徴収業務（調定・収納・滞納整理・給水停止業務）

##### (1) 調定業務

- ア 水量認定及び更正の入力、当該認定等に伴う資料作成、報告及び使用者へ文書通知（認定・更正に伴う決裁事務は、委託者が行う。）
- イ 水道料金、下水道使用料及び地域汚水処理施設使用料の過誤納金の還付に係る還付通知書の発送や使用者からの還付依頼書の集約等の業務。（口座振込による還付及び還付に伴う決裁は、委託者が行う。）
- ウ 新設メータの「検針地区」「検針員」登録作業
- エ 検針漏れ、異常水量及び漏水有無等の検針結果精査
- オ 調定状況の確認
- カ 調定データに関する資料の整理
- キ 集合住宅の調定処理に関わる業務

##### (2) 収納業務

- ア 水道料金、下水道使用料及び地域汚水処理施設使用料の収納及び収納消込
- イ 納入通知書等の抜き取り及び発送処理
- ウ 宛先不明による返戻分の各種通知書の調査及び再発送
- エ 口座振替停止依頼票の作成
- オ 収納データに関する資料の管理
- カ 収納金、つり銭及び還付準備金等の管理
- キ 収納金の納入

##### (3) 滞納整理業務

- ア 督促状の抜き取り及び発送
- イ 現地訪問や電話等による水道料金等未収金の催告及び徴収
- ウ 未納者の転出先の追跡調査及び送付先変更
- エ 滞納整理の交渉等の記録及び管理
- オ 領収印の管理
- カ 収納状況の確認
- キ 収納金の納入
- ク 納入誓約及び債権管理に関する業務
- ケ 未納者の破産または倒産に伴う配当要求に係る資料の作成
- コ 不納欠損に係る資料の作成（不納欠損に伴う決裁は、委託者が行う。）

##### (4) 給水停止業務

- ア 停水通知書の抜き取り及び発送
- イ 停水執行書による給水停止執行
- ウ 給水停止解除
- エ 給水停止報告書の作成及び委託者への報告
- オ 収納金の納入

- (5) 使用者等からの苦情または問い合わせの対応
- (6) 業務日報及び月報の作成

- (7) 予算及び決算等に係る資料の作成
- (8) その他、徴収業務に関する附帯業務

#### 5 検定期限満了メータ取替管理業務

- (1) 新メータの受領及び管理
- (2) 検定期限満了メータの取替に関する資料の作成及び委託者への報告
- (3) 検定期限満了メータ取替通知書の追加作成、抜き取り及び発送
- (4) 検定期限満了メータ取替後における引上げメータの受領及び検定期限満了メータ取替票兼メータ異動連絡票の確認
- (5) 検定期限満了メータ取替票兼メータ異動連絡票の入力結果確認及びデータ再入力
- (6) 引上げメータの管理及び搬出
- (7) 使用者等からの苦情または問い合わせの対応
- (8) 予算及び決算等に係る資料の作成
- (9) その他、検定期限満了メータ取替管理業務に関する附帯業務

※ 令和8年度においては、平成30年度と令和元年度の2か年分の取替を行う予定です。

#### 6 その他

使用者等からの苦情または問い合わせの対応のために、いわき市水道料金お客様センター用のメールアドレスを取得すること。

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、委託者と受託者で協議の上、定める。

### 第3章 業務従事者の厳守事項

業務従事者は、次の各項に掲げる事項を厳守し、本業務を執行しなければならない。

#### 1 身分証明書の携行等

- (1) 業務の執行にあたっては、委託者が証明した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。
- (2) 使用者等と接する時は、常に顔写真付の名札を着用することとし、本人と判明できるようにするとともに、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 現場訪問時の対応

- (1) 現場訪問で使用者等の土地又は建物等に立ち入る時は、立ち入り目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。
- (2) 当該業務の執行にあたっては、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。

#### 3 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。

## 第4章 収納率の向上

受託者は、水道料金について毎年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。

## 第5章 委託料の請求及び支払い

### 1 委託料の請求

委託料は月払いとし、受託者は、年間委託料総額の12分の1の委託料を、委託者所定の手続きに従い請求するものとする。

### 2 委託料の支払い

委託者は、受託者から請求を受けたときは、業務委託の執行内容を確認し、請求書を受理した日から30日以内に支払うものとする。ただし、業務委託の研修及び業務開始準備期間については、委託料を支払わないものとする。

## 第6章 その他

### 1 事故発生時の報告書の提出

受託者は、次の各号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。

- (1) 領収証書及び領収印の紛失等
- (2) 身分証明書の紛失等
- (3) 収納した水道料金等の紛失等
- (4) 本業務に関する電子データ及びその関連文書等の紛失等
- (5) その他、委託者に報告する必要があると認めたもの

### 2 事故等の処理

- (1) 前項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上、行うものとする。

ただし、受託者において、事故発生時に何らか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。

- (2) 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は、受託者はその損害を賠償しなければならない。

### 3 苦情等の対応

業務の執行にあたっての苦情等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に報告しなければならない。

### 4 電子データ及び関連文書の管理等

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適正に管理及び保存しなければならない。

### 5 業務状況報告会議の実施

- (1) 委託者、受託者の業務内容、帳簿及びその他の業務の執行に必要な事項について、定期に受託者と報告会議を開催するものとする。
- (2) 委託者が必要と認めたときは、受託者との臨時会議を開催する。

## 6 事務引継

受託者は委託契約締結後、委託者または委託者の指定する者から本業務の引継ぎを受け、本業務の執行に支障を来たすことのないようにしなければならない。なお、これに要する費用は受託者が負担するものとする。

また、受託者は、業務委託の期間が満了するとき又は契約が解除されたときは、円滑に本業務を執行できるよう速やかに業務引き継ぎに係るマニュアル等の整備を行い、業務委託に関する一切の事務を委託者又は委託者の指定する者に引き継がなければならない。

なお、これに要する費用は受託者が負担するものとする。ただし、委託者又は委託者の指定する者に帰属する費用は含まないものとする。

## 7 災害時応援に係る協定

大規模な災害発生に備え、災害時応援協定を交わすものとする。

## 8 定めのない事項

この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。

(別表)

経費の負担区分について

経費の負担区分については、次のとおりとする。なお、下記の記載以外の経費の負担については、委託者と受託者で協議の上、定めるものとする。

○委託者が負担するもの

区 分	備 考
現金	窓口還付用現金（還付準備金）
建物維持管理費	庁舎に係る維持管理費
水道光熱費	庁舎の電気料、ガス使用料、水道料、下水道使用料
通信費	庁舎の電話及びFAX通信料（受託者の携帯電話を除く。）
セキュリティー費	庁舎防犯警備に係る経費
清掃費	庁舎清掃に係る経費
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
受託者使用業務車両駐車場	庁舎の駐車場を利用
お客様駐車場	庁舎の駐車場を利用
後納郵便物等郵送料	① 水道料金等納入通知書郵送料 ② 水道料金等督促状郵送料 ③ 水道料金等停水通知書郵送料 ④ 口座振替に係る各種通知書郵送料 ⑤ 還付及び減免関係通知書郵送料 ⑥ 検定期限満了メータ取替通知書郵送料 ⑦ その他局が業務上必要と認めるもの。 ※ 郵便局への持ち込みは受託者が行うこと。
収納手数料	① 口座振替手数料 ② 郵便振替手数料 ③ 農業協同組合窓口取扱手数料 ④ コンビニエンスストア収納代行手数料 ⑤ アプリ収納代行手数料
印刷製本費	① 水道料金等口座振替申込書 ② 水道使用異動届（使用者変更等） ③ 水道料金等納入通知書 ④ 水道料金等督促状 ⑤ 水道料金等停水通知書 ⑥ 口座振替に関する各種通知書 ⑦ 停水予告書 ⑧ 停水執行書 ⑨ 検針のお知らせ票 ⑩ 検定期限満了メータ取替通知書 ⑪ その他データ管理用帳票等
業務用備品（貸与とする。）	机、椅子、キャビネット、ロッカー

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）経費等 ③ ハンディーターミナル（検針用）及び周辺機器等 ④ 回線費用 ⑤ 保守費用
---------	---

○受託者が負担するもの

区 分	備 考
現金	窓口用及び集金用つり銭
図書費	新聞、住宅地図等
通信費	受託者の携帯電話、インターネット接続経費等
印刷製本費	社名入り封筒、社名入り窓付き封筒等
事務用備品	委託者が貸与する備品以外の備品（金庫、複合機、受託者用パソコン他業務に必要な物）
事務機器等の保守点検費	委託者が貸与する備品以外の備品の保守点検に係る経費（上下水道料金システムに係る備品を除く）
現場用備品	スコップ、検針棒、開閉栓器、水中ポンプ等
事務用消耗品	文具類、領収印、コピー用紙、その他業務用消耗品
車両維持経費	営業車両に係る全経費 ① 車両購入費又はリースに係る費用 ② 車検及び定期点検整備費用 ③ 燃料費 ④ 自動車保険料 ⑤ その他車両に係る付属品や消耗品等
保険料	傷害保険、水道料金等収納に伴う現金運送賠償責任保険料等
旅費交通費	出張旅費等
被服費	従事者用の被服、名札等
燃料費	ストーブ用等
雑費	研修費等