

大牟田市水道料金等関連業務委託仕様書

1 目的

本大牟田市水道料金等関連業務委託仕様書は、大牟田市（以下「本市」という。）が、「大牟田市水道料金等関連業務（以下「本業務」という。）」を実施するに当たり、本業務を委託する民間事業者（以下「事業者」という。）に求める業務の内容を示すものである。

2 業務概要

（1）業務の目的

本業務は、窓口業務、検針業務、滞納整理業務及び宿日直業務等を包括的に委託し、お客さまサービス、業務品質及び収納率の向上等更なる効率的運営を図ることを目的とする。

（2）関係法令等の遵守義務

事業者は、本業務を実施するに当たり、次に掲げる関係法令等を遵守しなければならない。

- ① 水道法
- ② 地方公営企業法
- ③ 労働法
- ④ 労働安全衛生法
- ⑤ 個人情報の保護に関する法律
- ⑥ 大牟田市情報セキュリティポリシー
- ⑦ 大牟田市水道事業及び公共下水道事業の設置等に関する条例
- ⑧ 大牟田市水道事業給水条例
- ⑨ 大牟田市下水道条例
- ⑩ 大牟田市個人情報の保護に関する法律施行条例
- ⑪ 大牟田市個人情報の保護に関する法律等施行細則
- ⑫ 大牟田市水道事業給水条例施行規程
- ⑬ 大牟田市下水道条例施行規程
- ⑭ 大牟田市企業局料金等収納事務委託規程
- ⑮ 大牟田市企業局会計規程
- ⑯ 大牟田都市計画下水道事業受益者負担に関する条例
- ⑰ 大牟田都市計画下水道事業受益者負担に関する条例施行規程
- ⑱ その他本業務に関連する関係法令等

（3）委託期間等

本業務の委託期間は、契約締結日の翌日から令和14年3月31日までとする。

ただし、契約締結日の翌日から令和9年3月31日までは、既存業務の引継期間とし、業務履行期間は令和9年4月1日から令和14年3月31日までとする。なお、引継期間内に係る経費等は事業者の負担とする。

(4) 委託範囲

- ① 窓口業務
- ② 検針業務
- ③ 開閉栓業務
- ④ 調定に係る資料作成業務
- ⑤ 収納業務
- ⑥ 滞納整理業務
- ⑦ 宿日直業務
- ⑧ 常直業務
- ⑨ 上水道維持管理業務
- ⑩ 下水道事業受益者負担金業務
- ⑪ その他業務

(5) 業務履行場所

- ① 事務所 大牟田市有明町2丁目3番地 大牟田市企業局庁舎1階
事務所の面積等については、別紙5「事務所の面積等一覧表」のとおりとする。
- ② 宿直室 大牟田市有明町2丁目3番地 大牟田市企業局庁舎1階
- ③ 履行区域 大牟田市、近隣市町及び本市が必要と認めた区域とする。
- ④ 名称 「企業局 お客様センター」とする。

3 前提条件

前提条件とは、本業務について事業者に提案を求めない、本市があらかじめ定める事項及び実施する行為等である。

(1) 経費の負担区分

本業務のうち、経費の負担区分は別紙1「経費の負担区分一覧表」のとおりとする。記載以外の経費の負担については、本市の指示に従うものとする。また、貸与品等については別紙2「貸与品等一覧表」のとおりとする。なお、法令改正等により予期しない新たな費用が発生した場合は、委託者と事業者協議のうえ決定する。

(2) 貸与品等

本市は、別紙2「貸与品等一覧表」に掲げる本業務の履行に必要な機器及び設備等（以下「貸与品」という。）を事業者に無償で貸与するものとする。事業者は、貸与品が貸与されたときは受領書を提出するとともに、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。業務履行期間満了時には、本市は事業者の立ち合いのもと貸与品の現物確認後、引渡しを受け、返却確認書を作成し、その控えを

事業者へ渡すものとする。

本業務の履行に必要な水道料金システム及び受益者負担金システムについては、本市から貸与された本市所有の機器等を使用するものとし、事業者はOA機器等の取扱いに習熟した者の配置の下で適正な管理を行うものとする。

事業者は、貸与品が故障等により正常に使用できないときは、直ちにその旨を委託者に報告しなければならない。

事業者は、貸与品を亡失若しくは破損又はその返還が不可能となったときは、本市が指定した期間内に代品を納め若しくは原状に復し又は復旧に係る金額を賠償しなければならない。

(3) 本業務の業務日程

本業務の業務日程は、別紙3-1「業務日程表(4業務内容(1)～(6))」、別紙3-2「業務日程表(4業務内容(10))」及び本市が指示するとおりとする。

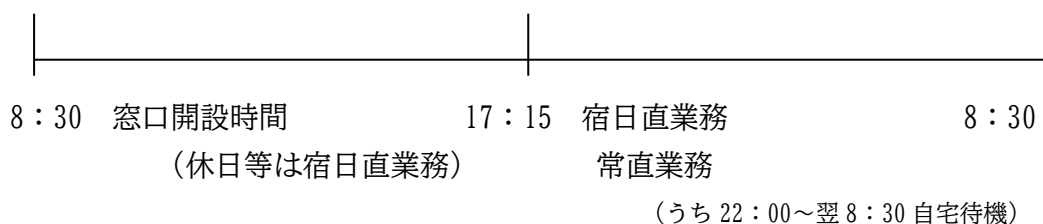
(4) 本業務の予定件数等

本業務の予定件数は、別紙4「令和7年度業務実績表」のとおりとし、大きな変動はないものとする。

(5) 業務時間

業務時間は原則として次のとおりとする。なお、事業者は業務上の必要に応じて、また、緊急時及び災害時に本市から指示があった場合は、柔軟に対応するものとする。

- ① 平日の事務所の窓口開設時間は8時30分から17時15分までとし、業務時間も同様とする。
- ② 平日の17時15分から翌日8時30分までは、常直業務及び宿日直業務にて対応すること。このうち常直業務の22時から翌日8時30分までは自宅待機とし、業務上等の必要に応じ対応すること。
- ③ 日曜日、土曜日及び国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日及び12月29日から1月3日まで(以下「休日等」という。)の8時30分から17時15分までについては、常直業務及び宿日直業務にて対応すること。17時15分から翌日8時30分までについては、宿直業務にて対応すること。



④ 事業者は、別紙３－１「業務日程表（４業務内容（１）～（６）」に記載する毎月の給水停止及び誓約不履行による給水停止を行った日の解除処理については、終日対応すること。

⑤ 事業者は、事務所の窓口開設時間外の時間であっても必要な業務については柔軟に対応すること。

＊令和９年４月以降、本市において全庁的な窓口開設時間の短縮（短縮後開設時間は９時から１６時まで）が予定されており、実施される場合は、これに伴う対応が生じるため、事業者は本市の指示に従うこと。なお、当該窓口開設時間が短縮となった場合においても、①の業務時間、②並びに③の常直業務及び宿日直業務における対応時間は変更しないものとする。

（６）実施体制

事業者は、業務を円滑に遂行できるよう自己の責任において、常駐の本業務の責任者（以下「業務責任者」という。）及び業務責任者の代理となる副業務責任者を配置し、本業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）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、事業者において募集し、採用するものとする。

① 事業者は、本業務全体を監督・指導する立場にあり、業務遂行に十分な知識と判断力を備えた常時本業務に対応する者を業務責任者として配置するものとする。

② 事業者は、業務責任者の補佐し業務遂行に必要な経験と判断力を備えた常時本業務に対応する者を副業務責任者として配置するものとする。なお、業務責任者の不在時にはその職務を代行するものとする。

③ 事業者は、本業務の実施に当たり、業務責任者及び業務従事者の名簿を作成し、業務履行開始１ヶ月前までに本市へ提出しなければならない。

また、業務履行開始後、業務従事者の採用、異動及び退職及び他支店等からの応援等があった場合は速やかに本市に届け出なければならない。

なお、事業者は届け出た者以外の者を業務に従事させることはできない。

④ 事業者は、業務従事者の採用について、事業者の採用基準の範囲内において地元からの優先的な採用に努めるものとする。

⑤ 本市は、事業者から提出される業務従事者証発行願により、本業務の業務従事者に大牟田市企業局業務従事者証（顔写真付）（以下「従事者証」という。）を交付する。採用及び他支店等からの応援等により従事者証が必要となった場合も同様とする。

事業者は業務従事者が業務を行うときは常に従事者証を携帯させ、水道使用者等から提示を求められたときは提示しなければならない。

なお、従事者証は有効期限が到来したとき又は業務従事者が退職したときは速やかに委託者に返却するものとする。

(7) 再委託の禁止

事業者は本業務（個人情報の処理を含む。）の全部を一括して、又は本業務の主たる部分を第三者に委託してはならない。事業者が業務の一部を第三者に再委託する場合は、本市の承諾を受けなければならない。

(8) セキュリティ

事業者は、本市から提供された水道料金システム、受益者負担金システムの情報及び業務遂行により新たに登録された情報を外部に漏らしてはならない。また、電子計算機器類に外部から侵入されないよう万全の体制を整えなければならない。

(9) 守秘義務

本業務の履行にあたり、知り得た個人情報及びその他あらゆる事項を第三者に開示、漏洩又は目的外に利用してはならない。本業務終了若しくは中止又は解除された後においても同様とする。

(10) 個人情報の保護

事業者は、業務のため個人情報を取り扱う場合は、個人の権利、利益を侵害することがないように個人情報を適正に取り扱わなければならないものとし、個人情報の保護に関する法律（平成15年5月30日法律第57号）、大牟田市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年3月29日条例第29号）及び情報セキュリティポリシーの規定を遵守し、契約に定める個人情報の保護条項に基づき、個人情報の保護に努めなければならない。

業務外へのネットワーク接続、データの持ち出し、指定した使用機器（委託者が許可した事業者側の機器を含む。）以外での処理、その他情報の漏えいの恐れがある行為は行ってはならない。

事業者は、必要があると認めるときは、事業者の個人情報の取扱状況について検査することができる。

(11) 事故の対応

本業務において盗難、紛失、毀損、交通事故、開閉栓作業時や給水停止解除等による水漏れ事故等が発生したときは、事業者の責任において必要な措置を講じるとともに、当該事故について直ちに本市に書面により報告すること。

このうち本業務に係るデータに関わる事故が発生したときは、直ちに本市へ速報を伝え、本市と協議の上、必要な措置を講じるとともに、当該事故について書面により報告しなければならない。

(12) 苦情等の対応

本業務の実施中に発生した苦情又は業務上のトラブルについては、事業者の責任において対処するとともに、当該苦情及びトラブルについて軽微なものを除き速や

かに委託者へ書面により報告すること。

(13) 損害賠償責任

事業者は、事業者の責めに帰する理由により、本市及び第三者に損害を与えたときは、その全ての責任を負わなければならない。ただし、天災事変、不測の事故等、事業者の責めによらない場合は、この限りでない。

(14) 災害時における協力

災害発生時には、事業者は本市の指示に従うとともに最大限の協力をする。

(15) 業務従事者の教育

事業者は、本業務を適正かつ効果的に実施できるよう業務従事者に対して教育研修等を実施し、常日頃から業務従事者の資質向上に努める。

4 業務内容

本業務の実施に当たっては、以下の業務内容を十分理解し、適切な実施体制でこれに臨むこととし、その具体的手法は事業者が自らのノウハウを最大限活用した提案によるものとする。

また、水道事業及び公共下水道事業（以下「上下水道事業」という。）の公益性を認識し、地域住民等に対する適切な配慮を行う。

(1) 窓口業務

日々発生する業務については速やかに対応し、その後の事務処理については全て当日中に完結させる。

- ① 水道料金等収納及び出納取扱金融機関への払込
- ② 来局者及び電話対応（ファクス及びメール受付を含む。）
- ③ 新設、開栓、閉栓、その他変更、下水道供用開始及び異動等情報の水道料金システムへの入力
- ④ 宿日直及び常直との業務連携
- ⑤ 収納証明書発行
- ⑥ 納付書の再発行及び出力、郵送
- ⑦ メーターの出庫及び回収
- ⑧ 市営住宅等入居者説明会での説明
- ⑨ 口座振替の推進
- ⑩ 各種帳票の管理（発注及び支払含む。）
- ⑪ その他必要な業務

(2) 検針業務

水道メーターの検針（以下「検針」という。）については、毎月6日から22日までを検針期間とする。

- ① 検針、「使用水量のお知らせ（以下「検針票」という。）」等の交付及び市民

対応

- ② 水道料金システムとハンディターミナルとの検針情報の送受信処理
- ③ 検針予定表の作成
- ④ 漏水、不動メーター等の異常水量に伴う再検針及び調査
- ⑤ 無届使用、無届退去の調査及び対応
- ⑥ 検針についての問合せ対応
- ⑦ メーター紛失時の調査及び対応
- ⑧ 検定満期メーター取替えについての問い合わせ対応
- ⑨ お知らせ等の配布
- ⑩ 検針票の郵送
- ⑪ 検針順路図、メーター位置等の管理及び更新
- ⑫ 各種帳票の管理（発注及び支払含む。）
- ⑬ その他必要な業務

（３）開閉栓業務

窓口等での受付情報に基づき、指定日に対応すること。（営業時間以外の開閉栓作業は含まない。）

- ① 開栓届による止水栓の開栓及び検針
- ② 閉栓届による止水栓の閉栓及び検針
- ③ 閉栓時の精算料金の収納及び出納取扱金融機関への払込
- ④ 開栓に係るメーター取付け及び閉栓に係るメーター撤去並びに異常メーターの取替
- ⑤ その他必要な業務

（４）調定に係る資料作成業務

- ① 調定日報、調定収入額月報及び還付金処理月報の作成（日報は日々作成し、月報は業務日程表のとおりとする。）
- ② 予算、決算等に関する資料作成（本市が指定する日までに提出すること。）
- ③ メーター異常、その他不明水量の調査並びに資料作成（本市の決裁後速やかに水道料金システムへの入力を行うこと。）
- ④ 調定更正、追加調定及び還付調定に係る資料作成（本市の決裁後速やかに水道料金システムへの入力を行うこと。）
- ⑤ 下水道特例調定に係る資料作成
- ⑥ 分水（荒尾市）の水量報告
- ⑦ 連合給水登録調査及び戸数変更等の対応
- ⑧ 四箇工業団地の水量報告
- ⑨ 各種帳票の管理（発注及び支払含む。）
- ⑩ その他必要な業務

(5) 収納業務

- ① 収納消込処理及び収納日計表作成（収納消込処理については日々行うこととし、口座振替による収納消込処理については業務日程表のとおりとする。）
- ② 水道料金等の還付及び還付金受取の勧奨
- ③ 月次、年次決算処理及び資料作成（本市が指定する日までに提出すること。）
- ④ 納入通知書の作成及び発送
- ⑤ 口座振替申込受付及び入力
- ⑥ 口座振替処理
- ⑦ コンビニエンスストアによる収納処理
- ⑧ 地方税統一QRコードによる料金収納処理
- ⑨ 各種帳票の管理（発注及び支払含む。）
- ⑩ その他必要な業務

(6) 滞納整理業務

業務日程表に従い、適切に対応すること。

- ① 精算料金を含む未納料金の収納及び出納取扱金融機関への払込
- ② 督促状の作成及び送付
- ③ 滞納整理票の作成
- ④ 催告状作成及び配布
- ⑤ 給水停止予告書の作成及び配布
- ⑥ 給水停止処分伺書及び給水停止通知書の作成
- ⑦ 給水停止及び解除処理
- ⑧ 水道料金システムへの給水停止情報の入力
- ⑨ 水道料金等滞納者に対する対応
- ⑩ 停水処分執行後の無断使用の確認
- ⑪ 各種帳票の管理（発注及び支払含む。）
- ⑫ その他必要な業務

(7) 宿日直業務

宿日直で随時発生する業務に、適切に対応すること。

- ① 開閉栓受付業務
- ② 料金収納
- ③ 来局者及び電話対応
- ④ 庁舎管理
- ⑤ 公道漏水及び宅内漏水対応
- ⑥ 各種帳票の管理（発注及び支払含む。）
- ⑦ その他必要な業務

(8) 常直業務

- ① 開閉栓作業
- ② 漏水、にごり水の連絡があった時の対応
- ③ その他必要な業務

(9) 上水道維持管理業務

- ① 配水管維持管理業務
- ② 給水管維持管理業務
- ③ 漏水防止（調査）業務
- ④ 資機材・メーター等入出庫及び在庫管理業務
 - ア メーター入出庫関連業務
 - イ 資機材入出庫関連業務
 - ウ メーター・資機材棚卸し業務

※本業務の標準的な業務量は、本市職員2名が従事する場合に相当する業務量を想定している。

(10) 下水道事業受益者負担金業務

下水道事業受益者負担金に関する業務に、適切に対応すること。

- ① 受益者申告書に関する受付、データの出入力及び発送業務
- ② 受益者負担金決定通知書、納入通知書の出力及び送付
- ③ 減免調書作成並びに減免決定通知書、猶予決定通知書の出力及び送付
- ④ 収納業務（一部賦課保留分含む。）
- ⑤ 滞納整理業務（一部賦課保留地の追跡調査含む。）
- ⑥ 督促状、催告状、滞納金納付書の作成及び発送
- ⑦ 受益者負担金に関する報告書、資料等の作成
- ⑧ その他必要な業務

(11) その他業務（業務履行方法に関するもの）

- ① 水道料金関係消耗品の管理（発注及び支払含む。）
- ② 本市の保有する財務会計システムを使用した財務帳票作成業務（随時。水道料金に関するもの以外を含む。）
- ③ ②に関連する予算、決算等に関する資料作成（本市が指定する日までに提出すること。）
- ④ 企業局分の郵便発送業務（毎日。水道料金に関するもの以外を含む。）
- ⑤ 庁内文書受渡し業務（毎日2回。水道料金に関するもの以外を含む。）
- ⑥ 検定満期メーター取替情報管理業務
 - ア 取替連絡票及び取替一覧表等出力（毎年3月）
 - イ メーター取替の資料作成及び調整

ウ 取付又は取外したメーター情報のOCRによる水道料金システムへの入力

エ 遠隔表示メーターの検定満期メーター取替に係る取替受託業者との連絡調整

オ 各種帳票の管理（発注及び支払含む。）

カ その他必要な業務

⑦ 業務マニュアルの管理

本業務を実施するに当たり、必要となる本市の業務マニュアルを業務の実態に即して随時改定を行い管理するものとする。

なお、改定に当たっては、内容について本市と協議するものとする。

（１２）業務状況報告

事業者は業務の執行状況及び帳簿並びにその他の事項について、定期的に本市へ報告するものとする。

（１３）事務引継

事業者は、本業務の委託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関する一切の事務を本市又は本市が指定する者に本業務の履行に支障が生じないよう引き継がなければならない。

別紙 1

経費の負担区分一覧表

経費の負担区分については、以下のとおりとする。

○本市が負担する経費

区 分	内 容
消耗品費	ハンディターミナル用キャリングケース ハンディターミナル用バッテリー 事務所内で使用する蛍光灯、庁舎のトイレトーパー
燃料費	上水道維持管理業務に係る局所有車両の燃料費
光熱水費	事務所の光熱水費
通信運搬費	口座振替及びコンビニ収納情報送受信及び電算システム保守用回線使用料
委託料	水道料金システムハードウェア（メールシーラー含む。） 保守委託料 水道料金システムソフトウェア保守委託料 口座振替送受信ソフト保守委託料 受益者負担金システムハードウェア保守委託料 受益者負担金システムソフトウェア保守委託料 事務所の清掃委託料（事務所内に設置してある消防設備点検含む。）
手数料	口座振替手数料 コンビニ収納手数料 インターネット認証接続サービス月額手数料及び伝送手数料 インターネットバンキング月額手数料及び資金移動手数料 水道料金等収納手数料 水道料金等送金手数料及び公金自動振替手数料 水道料金等還付振込手数料 受益者負担金郵便振替カク公分手数料

	受益者負担金収納手数料
賃借料	受益者負担金システムハードウェア賃借料 受益者負担金システムソフトウェア賃借料
修繕費	水道料金システムシステムに係る保守範囲外の修繕費 受益者負担金システムに係る保守範囲外の修繕費 事務所建物に係る修繕費（事業者の責めに帰するものを除く。）
負担金及び交付金	水道料金等に係る地方税共同機構負担金
その他	本市が必要と認める費用

○事業者が負担する経費

区 分	内 容
人件費	本業務に必要な人件費
被服費	業務従事者に係る被服費
消耗品費	水道料金システムに付随する消耗品費 コピー用紙 収納印 クラフト封筒 ファクシミリ 住宅地図 閉栓プラグ 閉栓キャップ等給水停止用具及び解除キー 受益者負担金システムに付随する消耗品費 その他業務に必要な消耗品費
印刷製本費	水道料金等納入通知書兼領収証書 窓口用水道料金等納入通知書兼領収証書 督促状兼用通知書 催告状 給水停止関連通知書 検針票 精算料金用領収証書 納入通知書用封筒 口座振替依頼書 口座振替依頼書返信用封筒 口座振替依頼書（金融機関用） 口座振替解約届 還付金調定票 還付金口座振込書 払込書兼領収証書 収納金引継表 メーター取替施工報告書 受益者負担金納付通知書（一般分） 受益者負担金納付通知書（延滞金分） 受益者負担金納付通知書（ゆうちょ分） 受益者負担金払込取扱票 受益者負担金窓空き封筒 受益者負担金督促・催告状 受益者負担金返信用封筒 受益者負担金申告用紙
通信運搬費	使用者宛郵便物の郵送料 本市から依頼した切手、ゆうパック等郵便料 事務所内の電話料等（ファクシミリ等を含む。） 後納郵便料金（後納郵便、受取人払）
賃借料	コピー機

厚生費	業務従事者に係る健康診断料
車両費	業務に必要な車両等に係る経費 上水道維持管理業務に伴う局所有車両使用に係る任意保険料 ただし、上水道維持管理業務に係る局所有車両の燃料費は除く。
つり銭	水道料金等収納窓口用のつり銭
その他	業務に必要な経費

別紙2

貸与品等一覧表

貸与名	数量
デスクトップパソコン（水道料金システム用）	7 台
ノートパソコン（水道料金システム用）	2 台
プリンター（水道料金システム用）	4 台
OCR装置（水道料金システム用）	1 台
ハンディターミナル（水道料金システム用）	30 台
光通信ユニット（水道料金システム用）	2 台
デスクトップパソコン（口座振替及びコンビニ収納情報送受信用） 及びルーター（水道料金システム用）	1 台
ノートパソコン（受益者負担金システム用）	1 台
プリンター（受益者負担金システム用）	1 台
OCR装置（受益者負担金収納消込用）	1 台
据置型金庫	1 個
手提げ金庫	1 個
机	23 台
椅子	30 脚
電話機（固定）（宿直室1台含む。）	8 台
キャビネット	9 台
パソコン台	2 台
プリンター台	1 台
軽ワゴン車（上水道維持管理業務用、局と共有車両）	1 台
軽トラック（上水道維持管理業務用 局と共有車両）	2 台
普通トラック（1.25 t）（上水道維持管理業務用 局と共有車両）	1 台
普通トラック（2 t）（上水道維持管理業務用 局と共有車両）	1 台
ダンプ（3 t）（上水道意地管理業務用 局と共有車両）	1 台
無線機（車両備え付け）（上水道維持管理業務用 局と共有）	6 台
上水道維持作業に必要な修理資機材等専門的な資機材	1 式
事務所用鍵	2 本
女子更衣室鍵	1 本
女子ロッカー（3 階女子更衣室内（受託者専用））（4 名分）	1 台
男子ロッカー（地階男子更衣室内）（局と共有更衣室）（4 名分）	1 台

※サーバー室で行う作業に使用する機器類（サーバー、プリンター、メールシーラー等）は、必要に応じて本市が貸与する。

別紙 3 - 1

業務日程表（4 業務内容（1）～（6））

項 目	実 施 日	備 考
検針	6 日～22 日	毎月定日検針を基本とする
納入通知書発行・送付	検針月末日	月により数日前有
調定収入額月報、還付金処理 月報作成	検針翌月初め 5 営業日まで	
納入通知書納入期限	検針翌月 20 日	
四箇工業団地の水量報告	検針翌月 7 日まで	
荒尾市への分水量報告	検針翌月 7 日まで	
口座振替データ抽出	振替日 4 営業日前	
口座振替データ送信	振替日 3 営業日前	
口座振替依頼返却	振替日 2 営業日前	
口座振替日	検針翌月 10 日	休日等の場合は翌営業日
口座振替データ受信・消込	振替日 2 営業日後	一部受信のみ翌営業日
再振替通知書発行・送付	振替日 2 営業日後	
口座振替データ抽出	振替日 4 営業日前	
口座振替データ送信	振替日 3 営業日前	
口座振替依頼返却	振替日 2 営業日前	
口座再振替日	検針翌月 25 日	休日等の場合は翌営業日
口座振替データ受信・消込	振替日 2 営業日後	
強制切替・納入通知書送付	振替日 2 営業日後	前々月検針分振替不能の場合
督促状発行	検針翌々月 21 日	休日等の場合は翌営業日
督促状納入期限	検針翌々月 29 日	督促発行の翌日から 7 日後
滞納整理票発行	検針 3 ヶ月後の 3 日頃	月により数日前後有
催告状発行・配布	検針 3 ヶ月後の 4 日頃	滞納整理票発行の翌営業日
給水停止予告書発行・配布	検針 3 ヶ月後の 21 日	月により数日前後有（平日）
給水停止通知書発行 ・給水停止	検針 3 ヶ月後の月末前 2 日間 （給水停止件数が多い場 合 3 日間）	月により数日前後有（平日）

別紙 3 - 2

業務日程表（4 業務内容（10））

項 目	実 施 日	備 考
受益申告書の受付及びデータ入力	7 月中旬～8 月末	※
減免申請書の受付及びデータ入力	7 月中旬～8 月末	※
猶予申請書の受付及びデータ入力	7 月中旬～8 月末	※
一部賦課保留申請書の受付及びデータ入力	7 月中旬～8 月末	※
決定通知書・納入通知書の出力及び送付	9 月 1 日	※
減免決定通知書の出力及び送付	9 月 1 日	※
猶予決定通知書の出力及び送付	9 月 1 日	※
一部賦課保留決定通知書の出力及び送付	9 月 1 日	※
受益者変更届の受付及びデータ入力	随時	
収納業務	毎日	
調定収入額月報、還付金処理月報作成	翌月初め 5 営業日まで	
滞納整理業務	毎日	
督促状の作成及び発送	納期限から 1 3 営業日後	年 4 回
催告状の作成及び発送	督促状発送から 1 か月後	年 4 回
延滞金納付書の作成及び発送	2 月初旬	年 1 回
一部賦課保留地の追跡調査	9 月～1 2 月	
第 1 期納期限	9 月末	※
第 2 期納期限	1 0 月末	
第 3 期納期限	1 2 月末	
第 4 期納期限	2 月末	

※ 土地情報のデータ更新時期により実施時期が 1 か月早まることがある。この場合、第 1 期納期限は 8 月末となる。

別紙4

令和7年度業務実績表

内 容	件 数
1 窓口業務	
(1) 開始届受付及び入力	7, 505件
(2) 閉栓届受付及び入力	7, 831件
(3) 変更届受付及び入力	7, 837件
(4) 料金収納	15, 499件
(5) 下水道供用開始入力	456件
(6) 水道料金等の還付	511件
2 検針業務	
(1) 検針	648, 950件
(2) 異常水量に伴う再検針及び調査	30, 715件
(3) 無届使用処理	174件
(4) 無届退去処理	9件
(5) 苦情処理	1件
(6) 漏水等検針事故処理	1, 465件
(7) 検針票の郵送	1, 989件
3 開閉栓業務	
(1) 開栓（メーター取付 319件含む）	4, 723件
(2) 閉栓	6, 042件
(3) 料金収納	0件
(4) メーター撤去（閉栓時メーター撤去 180件含む）	368件
(5) 異常メーター取替	0件
4 調定に係る資料作成業務	
(1) 調定更正及び追加調定	452, 036件
(2) 下水道特例調定（調定増・減）	329件
(3) 還付調定	300件
(4) 還付件数（過年度含む）	511件
5 収納業務	
(1) 納付書発送	132, 311件
(2) 納付書事業所別発送	6, 288件
(3) 口座振替情報送信	471, 827件
(4) 収納件数	609, 258件
① 口座振替分	461, 275件
② 金融機関等納付	7, 290件
③ コンビニ納付分	125, 168件
④ 窓口収納分	15, 499件
⑤ 滞納整理収納分	26件
(5) 口座振替情報入力	3, 177件
6 滞納整理業務	

(1) 督促状発送	16,962件
(2) 催告状配付	9,751件
(3) 給水停止予告配付	7,030件
(4) 給水停止	1,066件
(5) 給水停止情報の入力	386件
(6) 支払誓約件数 (内 停水執行件数 150件)	433件
(7) 郵便返送調査	366件
7 宿日直業務	
(1) 開閉栓受付	1,009件
(2) 料金収納	3,143件
(3) 問合せ対応	1,819件
8 常直業務	
(1) 開閉栓業務	1,502件
(2) 漏水、にごり水への対応	50件
9 上水道維持管理業務	
(1) 配水管維持管理業務	290件
(2) 給水管維持管理業務	110件
(3) 漏水防止(調査)業務	18,000件
(4) 資機材・メーター等入出庫及び在庫管理 ① メーター入出庫関連業務(毎日及び月次業務) ② 資機材入出庫関連業務(毎日及び月次業務) ③ メーター・資機材棚卸し業務(年2回以上)	1式
10 下水道事業受益者負担金に関する業務	
(1) 受益者申告書の受付及びデータ入力	294件
(2) 減免申請書の受付及びデータ入力	83件
(3) 猶予申請書の受付及びデータ入力	2件
(4) 一部賦課保留申請書の受付及びデータ入力	17件
(5) 決定通知書・納入通知書の出力及び送付	780件
(6) 減免決定通知書の出力及び送付	83件
(7) 猶予決定通知書の出力及び送付	2件
(8) 一部賦課保留決定通知書の出力及び送付	17件
(9) 受益者変更届の受付及びデータ入力	5件
(10) 収納業務	2,297件
(11) 滞納整理業務	208件
(12) 督促状の作成及び発送	683件
(13) 催告状の作成及び発送	504件
(14) 延滞金納付書の作成及び発送	23件
(15) 一部賦課保留地の追跡調査	0件
11 その他業務	
(1) 市の保有する財務会計システムを使用した財務帳票作成業務	3,400件
(2) 郵便発送業務	1,500件
(3) 検定満期メーター取替情報管理業務	

① メーター取替情報更新（各戸メーター）	6, 0 7 9件
② 遠隔表示メーター更新（局メーター）	0件
③ 遠隔表示メーター更新（私設メーター）	0件

別紙5

事務所の面積等一覧表

事務所面積	1 3 2 ㎡
宿直室面積	3 0 ㎡
駐車可能台数	1 台
駐輪可能台数	2 1 台

事務所の配置図

