

# 横須賀市水道料金等徴収業務委託 要求水準書

---

## 目 次

|   |            |    |
|---|------------|----|
| 1 | 委託業務の履行場所  | 1  |
| 2 | 契約期間       | 1  |
| 3 | 委託業務の範囲    | 1  |
| 4 | 業務の実施体制    | 1  |
| 5 | 各委託業務の内容   | 2  |
| 6 | その他付帯する事項  | 14 |
| 7 | 管理指標及び業務報告 | 16 |
| 8 | 主な経費負担     | 17 |

令和4年10月

横須賀市上下水道局

## 委託業務要求水準書

横須賀市水道料金等徴収業務の詳細及び本業務に求める最低水準は以下のとおりとする。

### 1 委託業務の履行場所

給水区域全域及び事業者が業務履行に必要と考える場所

### 2 契約期間

#### (1) 委託業務の準備期間

契約の日(令和5年(2023年)3月予定)から令和6年(2024年)3月31日まで

#### (2) 委託業務の履行期間

令和6年(2024年)4月1日から令和11年(2029年)3月31日まで

### 3 委託業務の範囲

- (1) 窓口受付業務
- (2) 電話受付業務
- (3) インターネット受付業務
- (4) データ入力業務
- (5) 水道メーター(以下「メーター」という。)検針業務
- (6) 水道料金等の調定業務
- (7) 水道及び下水道の使用廃止に伴う精算業務
- (8) 水道料金等の収納業務
- (9) 滞納水道料金等整理業務
- (10) 水道料金等システム運用及び保守業務
- (11) メーター管理業務
- (12) (1)から(11)までの業務に附帯する各種業務

### 4 業務の実施体制

#### (1) 事務所の設置

ア 委託業務の拠点となる事務所を横須賀市内に設置すること。

イ 事務所は、業務を円滑に実施できる広さを有すること。

ウ 事務所には、業務の遂行に必要な設備等を確保すること。

## (2) 上下水道局お客様料金サービスセンターの設置

窓口業務及び電話受付業務を行うため、下記の構成で「上下水道局お客様料金サービスセンター」を設置すること

ア 横須賀市役所本庁舎 1 号館 8 階の窓口及び電話受付窓口（以下「市役所窓口」という。）

イ 事業者が市内に準備する窓口（以下「事業者窓口」という）

ウ 事業者が準備する電話受付窓口（以下「コールセンター」という）

## (3) 責任者等の配置

ア 事務所には、委託業務を統括する責任者（以下「業務責任者」という）を 1 名及び業務責任者の代理となる者を 1 名以上配置すること。なお、業務責任者は本契約における現場代理人を兼ねるものとする。

イ 業務責任者又は業務責任者の代理となる者のいずれか 1 名以上は、「休日定める条例（平成元年横須賀市条例第 10 号）」に規定する休日（以下「休日」という。）を除き、当該事務所及び市役所窓口に常駐すること。

## (4) 技術者の配置

ア 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 1 名以上配置すること。

イ 大型水道メーターの検針作業を行うため、酸素欠乏危険作業主任者技能講習又は酸素欠乏・硫化水素危険作業主任者技能講習を修了した者を 1 名以上配置すること。

# 5 各委託業務の内容

## (1) 窓口受付業務

ア 上下水道局お客様料金サービスセンター（市役所窓口）

（ア）場所 横須賀市小川町 11 番地 横須賀市役所 8 階

（イ）営業日及び営業時間 市役所開庁日の 8：30 から 17：00 まで

（ウ）人員配置等

①業務責任者又は業務責任者の代理となる者を配置すること。

業務責任者又は業務責任者の代理となる者のいずれか 1 名以上及びその他社員 1 名以上は営業時間中に常駐すること。

②滞りなく業務を遂行できるよう、当該業務に関する十分な知識を有す

る者を必要人数配置するとともに必要な設備及び機器を配置すること。

- ③英語、その他の外国語で対応することを想定して、対応できる人員を配置すること。

(エ) 業務内容

- ①水道事業及び公共下水道事業の業務に係る公金の収納
- ②給水開始申込受付
- ③廃止精算申込受付
- ④氏名等変更届受付
- ⑤水道料金及び下水道使用料（以下「水道料金等」という。）の納入通知書の発行
- ⑥水道料金等納入証明書の発行
- ⑦福祉減免申請書の受領
- ⑧水道料金等口座振替依頼書の受領及び口座振替継続受付
- ⑨過誤納水道料金等還付金の充当の受付
- ⑩過誤納水道料金等還付金の還付受付
- ⑪滞納水道料金等納入誓約書の取得
- ⑫水道メーター取付け・取外し依頼受付
- ⑬撤去メーターの受領
- ⑭給水装置修繕届受付
- ⑮共同住宅変更受付
- ⑯下水道賦課に関する届の受付
- ⑰水道及び下水道に関する簡易な問合せへの受付・回答
- ⑱その他、上記の業務に付帯する業務

イ 上下水道局お客様料金サービスセンター（事業者窓口）

（ア）場所 事業者が市内に準備する任意の場所

（イ）営業日及び営業時間 1月1日から3日を除く、休日を含むすべての日の10:00から19:00まで

（ウ）人員配置等

- ①業務責任者又は業務責任者の代理となる者を配置すること。

業務責任者又は業務責任者の代理となる者は、滞りなく業務を遂行できるよう、当該業務に関する十分な経験及び知識を有する者とする。

②滞りなく業務を遂行できるよう、当該業務に関する十分な知識を有する者を必要人数配置するとともに必要な設備及び機器を配置すること。

③英語、その他の外国語で対応することを想定して、対応できる人員を配置すること。

(エ) 業務内容

上記ア上下水道局お客様料金サービスセンター（市役所窓口）と同じ

(2) 電話受付業務

ア 上下水道局お客様料金サービスセンター（市役所窓口）

(ア) 場所 横須賀市小川町 11 番地 横須賀市役所 8 階

(イ) 営業日及び営業時間 市役所開庁日の 8 : 15 から 17 : 00 まで

(ウ) 人員配置等

①業務責任者又は業務責任者の代理となる者を配置すること。なお、(1) 窓口業務の上下水道局お客様料金サービスセンター（市役所窓口）の業務責任者及び業務責任者の代理と兼ねることができる。

②滞りなく業務を遂行できるよう、当該業務に関する十分な知識を有する者を必要人数配置するとともに、必要な設備及び機器を配置すること。

③英語、その他の外国語で対応することを想定して、対応できる人員を配置すること。

(エ) 業務内容

①給水開始申込受付

②廃止精算申込受付

③氏名等変更受付

④水道料金等口座振替継続申込受付

⑤過誤納水道料金等還付金の口座振込みによる還付及び充当の受付

⑥メーター取付け・取外し依頼受付

⑦納入通知書再発行依頼受付

⑧行政センターからの納入照会

⑨水道及び下水道に関する簡易な問合せへの受付・回答

⑩その他、上記の業務に付帯する業務

イ 上下水道局お客様料金サービスセンター（コールセンター）

(ア) 場所 任意

(イ) 営業日及び営業時間 1月1日から3日を除く、休日を含むすべての日の8:00から19:00まで

(ウ) 人員配置等

①監督者を配置すること。

監督者は、滞りなく業務を遂行できるよう、当該業務に関する十分な経験及び知識を有する者とする。

②滞りなく業務を遂行できるよう、当該業務に関する十分な知識を有する者を必要人数配置するとともに必要な回線数、設備及び機器を配置すること。

③英語、その他の外国語で対応することを想定して、対応できる人員を配置すること。

(エ) 業務内容

上記ア上下水道局お客様料金サービスセンター（市役所窓口）と同じ

### (3) インターネット受付

使用者の利便性を高めるため、インターネット回線を用いた受付システムの構築及び運用をすること。その運用にあたっては、局の承認を得ること。

ア 受付内容

(ア) 水道の使用開始

(イ) 水道の使用中止（廃止）

(ウ) 水道の使用中止（廃止）と開始の同時申込み（市内間転居）

(エ) 使用者名義の変更

(オ) 口座振替申込書類の請求

イ 利用日及び利用時間は24時間年中無休とする。ただし、システムメンテナンス等で一時受付を休止する場合は、あらかじめ局の承認を受け、使用者に告知するものとする。

ウ その他の仕様

(ア) 利用料は無償とすること

(イ) スマートフォン等の携帯端末からの利用が可能なこと

(ウ) 横須賀市ホームページから利用サイトに接続できるようにすること

### (4) データ入力業務

ア データ入力処理

(ア) データ入力は、局及び事業者が作成した連絡票等並びに使用者から

提出された書類を原票とし、正確かつ速やかに処理すること。

(イ) 処理を終えた入力原票は、整理した上で保管区分に応じて局に送付すること。また、事業者が一時保管する書類は適切に管理すること。

(ウ) 入力処理するデータの主な種類は以下のとおりとする。ただし、三浦分水及び米海軍横須賀基地の調定に係るもの及び非定例的な入力処理のものは除く。

ア 新設メーター設置

イ 給水開始申込

ウ 廃止精算申込

エ 使用者氏名等変更

オ 口座振替の異動

カ 福祉減免の異動

キ 共同住宅の異動

ク 検針データ

ケ 調定データ

コ メーターの異動

サ 下水道賦課項目の異動

シ 水道料金等収納に関するデータ

ス 口座還付受付

セ 充当処理

ソ 給水停止処分（以下「停水」という。）に関するデータ

タ 認定水量

チ その他、上記入力処理に付帯するもの

## (5) メーター検針業務

### ア 事前の準備

検針業務の遅滞は、上下水道事業運営に重大な影響を及ぼすため、適正に業務を遂行できるよう、事前に従事者を雇用し必要な研修を行う。

### イ 人員の配置

(ア) 監督者を配置すること。

監督者は、滞りなく業務を遂行できるよう、当該業務に関する十分な経験及び知識を有する者としてすること。

(イ) 従事者は、メーター指針値を正確かつ円滑に読み取ることができるほか、給水装置や漏水など業務に関する知識を有する者を、必要な人数

配置すること。

- (ウ) 特に令和 6 年（2024 年）4 月 1 日から 5 月 31 日の間については、検針業務に遅れが生ずる事態を想定し、それに備えたバックアップ体制を示すこと。

#### ウ 業務内容

- (ア) 検針は、給水区域を奇数月に検針する地区と偶数月に検針する地区の二つの地区に区分し、交互に検針する隔月方式によるものとする。ただし、局の指示するものについては、毎月検針（月末）等の指示に従うこと。

- (イ) 検針は、設置された全てのメーターについて実施すること。

- (ウ) 月ごとに検針予定日を決定し、検針を行う前月末日までに局の承認を得ること。後日、検針予定日を変更する場合は局の承認を得ること。

検針予定日の遵守に努め、後段 7.(1)、(2)、(5)に示す水準を満たすこと。

- (エ) 検針機器を事業者で用意し、検針業務を行うこと。

- (オ) 検針結果の使用水量からメーター口径、下水道の使用状況、メーター交換状況及び福祉減免等適用状況等を反映した検針結果並びに前回の口座振替の結果及び次回口座振替の案内を記載した「使用水量のお知らせ」を発行し、使用者に通知すること。お知らせを現地に投函しない使用者へは郵送等により通知すること。

- (カ) 漏水の発見

検針時には、給水装置等の漏水の早期発見に努めること。また、給水装置の漏水が疑われる場合は、使用者に対して速やかに通知するとともに、適切な助言を行うこと。

- (キ) 使用状況等の調査

① 新設メーターについては、初回検針時に順路を決定すること。また、公共下水道の賦課状況を確認し、報告すること。

② 給水開始申込みのない使用者については、給水開始の申込みを受け付けること。

③ 算出した使用水量に疑義がある場合は、原因を究明するための必要な調査を行い、問題を解決するための適切な処置を講じること。

④ 無届退去などが疑われる場合は、必要な調査を行い、問題を解決するための適切な処置を講じること。

- (ク) 酸素欠乏危険場所での作業

大型メーターのピット等、労働安全衛生法施行令（昭和 47 年政令第 318 号）に規定する酸素欠乏危険場所で作業を行うため、有資格者を配置すること。

## （６）水道料金等の調定業務

### ア 調定

調定及び請求業務は事前にスケジュールを作成し、局の承認を得ること。調定結果は速やかに局に報告すること。検針当日に行わない調定は月を 4 旬に分けて実施し、月次で行う調定については当該月末に実施すること。

### イ 調定更正

調定更正の必要が生じた調定については、理由を記した資料を速やかに局に提出すること。

### ウ 請求業務

#### （ア）納入通知書発行

- ①納入通知書には、コンビニエンスストア、キャッシュレス決済（以下「コンビニエンスストア等」という）で納入できるようバーコードを印字すること。
- ②納入制で納入通知書を水栓の所在地に送付する使用者には検針時に納入通知書を発行し、投函すること。
- ③上記以外の納入制の使用者には、旬ごとに納入通知書を送付すること。また、宛先不明等の不着納入通知書等は、調査し、再送すること。

#### （イ）口座振替

- ①口座制の使用者の口座振替依頼データを作成し、局が指定する日に必要な資料と共に金融機関へデータを送付すること。
- ②口座振替依頼データに関する必要書類等の受付け及び受渡しを市役所窓口で行うこと。

## （７）水道及び下水道の使用廃止に伴う廃止精算業務

### ア 訪問日時

月曜日から金曜日 8：30 から 17：00

土曜日 8：30 から 12：00

日曜日、国民の祝日及び 12 月 29 日から翌 1 月 3 日までは行わない。

### イ 人員の配置

(ア) 監督者を配置すること。

監督者は、滞りなく業務を遂行できるよう、当該業務に関する十分な経験及び知識を有する者とする。

(イ) 従事者は、検針及び調定等の知識を有し、現金の取扱いができる者を、必要な人数配置すること。

#### ウ 業務内容

(ア) 使用者から了承を得た訪問日時に検針し、使用水量の算出及びメーター口径、下水道の使用状況、メーター交換状況及び福祉減免等適用状況等を反映した水道料金等の調定をすること。

(イ) 使用者が、現地で廃止精算分及び未納水道料金等を支払うことを希望した場合、水道料金等を収納すること。

(ウ) 現地で廃止精算分の水道料金等を収納しない場合は、別途、廃止精算分水道料金等の請求処理をすること。

(エ) 廃止精算時には、給水開始申込書等、次の使用者に宛てた書類を現地に配布すること。

### (8) 水道料金等の収納業務

#### ア 人員の配置

(ア) 従事者には、現金や小切手等の取扱いについて、あらかじめ必要な教育を行うこと。

(イ) 従事者は、局の承認を得てから業務に従事させること。

#### イ 業務内容

(ア) 市役所窓口及び事業者窓口又は廃止精算訪問先で、水道料金等を収納し、支払者に対して領収書を交付すること。

(イ) 収納した水道料金等は、速やかに局の指定した方法で指定した金融機関に払い込むこと。

(ウ) 払い込んだ水道料金等の件数及び金額は、日ごとに整理し、速やかに局に報告すること。

(エ) 収納（窓口、金融機関、コンビニエンスストア等及び口座振替）の消込み作業をすること。また、消込みに係るエラー修正を行うこと。

(オ) 口座振替により収納した場合は、口座振替領収書を作成し支払者に送付すること。

(カ) 還付及び充当

① 過誤納等により、還付金が生じたときは、還付金報告書により局に報

告し、又、使用者に通知すること。

②還付金を充当したときは、局に報告し、又、使用者に通知すること。

## ( 9 ) 滞納水道料金等整理業務

### ア 人員の配置

(ア) 監督者及び給水装置工事主任技術者を配置すること。

監督者は、滞りなく業務を遂行できるよう、当該業務に関する十分な経験及び知識を有する者とする。

(イ) 従事者は、当該業務に関する知識並びに停水執行及び解除作業を円滑に実施できる技術を有する者を、必要な人数配置すること。

### イ 督促の実施

(ア) 水道料金等の収納状況を管理し、未納水道料金等の収納に努めること。

(イ) 水道料金等が納入期限内に納入されない場合、局の指示により督促状等を送付し、納付を促すこと。

(ウ) 未納水道料金等があり、かつ催告に応じない使用者には、局の決裁を得て停水予告通知書を作成し、該当者へ通知すること。

### ウ 停水の執行と解除

(ア) 停水予告通知書で指定した納入期限、又は、誓約書等の納入期限までに、未納水道料金等を納入しない者に対し、局の決裁を得て、停水執行通知書を作成し、通知したうえで停水を執行すること。

(イ) 停水執行及び解除作業は、事業者の給水装置工事主任技術者の指揮・監督のもと行うこと。

(ウ) 停水中の使用者が、停水の対象となった未納水道料金等を納入したことを確認した場合、速やかに停水解除作業を行うこと。また、営業時間外の停水解除に対応するため、局技術部水道管路課の夜間勤務者へ情報の引継ぎをすること。

### エ 未納水道料金等に係る調査及び督促

(ア) 督促及び停水を行っても未納水道料金等が回収できない場合、債権放棄まで必要な調査及び管理を行い、局が支払督促等法的措置を実施するときは補助すること。

(イ) 調査及び督促の結果、債権を放棄又は免除する対象となる債権については局に報告し、その後の処理は、局の指示に従うこと。

### オ 収納率の維持

達成すべき水道料金等の収納率は、後段 7.(3)のとおりとする。

カ 不納欠損額の抑制

(ア) 達成すべき水道料金等の不納欠損額は、後段 7.(4)のとおりとする。

(イ) 消滅時効が到来する債権について、債務者の情報を添えて局に報告し、局の指示に従い必要な措置をすること。

(ウ) 不納欠損済の債権について、誤って請求及び収納することのないよう措置を講じること。

(10) 水道料金等システム運用及び保守業務

ア システムの事前準備

水道料金等システムは、委託業務を包括的に管理・実施することができる情報システムとし、以下に掲げる機能を有したものを、令和 5 年（2023 年）12 月 31 日までに構築し、局の承認を得ること。また、令和 6 年（2024 年）1 月 1 日から令和 6 年 3 月 31 日までを、試験運用期間とするので、実際の運用に即した試験を行い、結果について局の承認を得ること。

(ア) 人員の配置

① 情報処理部門で十分な知識及び経験を有する責任者を配置すること。

② 従事者には、情報処理部門で十分な知識を有し、正確かつ速やかに作業ができる者を、必要な人数配置すること。

(イ) データの移行

① 保存データについては、確実に新システムに移行すること。

② 保存しなければならないデータの種類は、別添の「保存データ一覧表」のとおりとする。（現システムにて管理しているデータは極力引き継ぐこと。）

(ウ) データの保存と検索

① データは、過去 30 年度分以上保存すること。

② 水栓番号、使用者名、水栓の設置場所、メーター番号等、保存したデータの一部を検索条件とし、保存したデータを容易に検索できること。

(エ) データの出力

① 別添の「保存データ一覧表」のデータを、定例的（日次、月次、年次等）に出力できること。

② その他、局が随時指定するデータを、速やかに出力できること。

(オ) 水道料金等システム、端末機及び周辺機器の設置

①委託業務において使用する水道料金等システムとは、委託業務を行う上で得た情報を処理するためのハードウェア及びソフトウェアによって構成するシステム（以下「システム」という。）とし、その利活用技術を含む一式とする。

②システムのサーバー等（以下、「システム本体」という。）は、事業者がデータセンターを確保し、設置すること。また、システムのバックアップサーバー等（以下「バックアップシステム」という。）は、大規模な地震や火災等の災害に備えて、対策が施された施設かつシステム本体の設置場所とは十分な距離の離れた、異なる地方区分の場所に設置すること。

③局及び事業者作業場所に、必要な数だけ水道料金等システムの端末機を設置すること。なお、局に設置する端末機は、最低４機とする。

④端末機、システム本体及びバックアップシステムは、外部に情報が漏洩しない方法で、かつ十分にシステムの性能が発揮できるよう接続すること。

⑤検針、口座振替の伝送処理、納入通知書の印刷等及び収納データの処理等に必要なシステム及び機器を備えること。

#### （カ）プログラムの変更への対応

事務処理等に変更が生じた場合には、プログラムを変更できるよう準備をしておくこと。なお、変更の内容及び金額については、その都度、局と事業者が協議して決定することとする。ただし、下記①及び②の変更については初期費用に含むこと。

①消費税率の変更

②元号の変更

※想定される変更

- ・収納方法へのクレジットカード収納の追加
- ・料金改定

#### イ 水道料金等システムの運用及び保守管理

##### （ア）人員の配置

- ①情報処理部門で十分な知識及び経験を有する責任者を配置すること。
- ②従事者には、情報処理部門で十分な知識を有し、正確かつ速やかに作業ができる者を、必要な人数配置すること。

##### （イ）水道料金等システムの運用及び処理

- ①オンライン及びバッチ処理等により、検針データや消込みデータを水

水道料金システムへ即時に反映できること。

②局が指定する期日に合わせて、水道料金等納入通知書等の発行や口座振替データの作成など各種出力処理ができること

(ウ) システムの保守管理

水道料金等システム及び周辺機器は、円滑に業務を実施するため、最適の状態を保持するよう、保守管理すること。

(エ) セキュリティ及び危機管理体制の確立

①不測の事故に備え、定期的にデータのバックアップをとるなど、安全対策を講じること。

②サーバーは大規模な地震や火災等の災害に備えること。

③サーバーに不測の事態が生じた場合に備え、バックアップサーバーを設置すること。

④外部に情報が漏えいしないようセキュリティ対策を講じること。

(オ) プログラムの変更

プログラムを変更する必要があるときは、速やかにプログラムを変更できること。

(11) メーター管理業務

ア 検定満了メーター

(ア) 検定満了メーター交換予定表の作成

局が指定する時期に検定満了となるメーターを抽出し、一覧表を作成すること。

(イ) 検定満了に伴うメーター交換通知の作成

検定満了に伴いメーターを交換する使用者に対して交付する通知を作成し、局に納品すること。

(ウ) 検定満了により取外したメーターの管理

①検定満了により取外したメーターの指針値を読み取り、メーター交換工事の施行者が読み取った指針値に間違いがないか確認し、必要に応じて修正すること。なお、メーターの保管場所は、局が準備する。

②メーター取外し時における指針値を、水道料金等システムに入力すること。

③取外した口径 40mm 以下のメーターを局が指定する基準により、分類し、メーターの数量を、速やかに局に報告すること。

イ 既設給水装置へのメーター取付け・取外し

(ア) メーターの取付け及び取外しを行うため給水装置工事主任技術者を配置すること。作業は給水装置工事主任技術者の指揮・監督のもと行うこと。

(イ) 口径 25mm 以下のメーターについて、局の指示により、既設給水装置へのメーターの取付け及びメーターの取外しを行うこと。なお、取り付けるメーターは事業者が使用者へ貸与するものとし、取り外したメーターは事業者に戻納するものとする。

## (12) その他

### ア バックアップ体制

災害や事故等、本委託業務の継続に影響を及ぼす事案の発生に対応できる体制を整備すること。

### イ 業務専念義務

業務従事中は、他の営業行為をしないこと。

## 6 その他付帯する事項

### ア コンプライアンスの徹底

(ア) 業務の実施にあたっては、民法、地方自治法、横須賀市水道事業給水条例及び横須賀市下水道条例（昭和 41 年条例第 29 号）、横須賀市個人情報保護条例及び労働安全衛生法などの関係法令及び関連法規等を遵守すること。

(イ) 法令に定めのない場合も、社会通念から判断し、お客様から信頼を得るよう業務を実施すること。

### イ 個人情報の保護

(ア) 別紙「個人情報の取扱いに関する特記事項」の各項目を遵守すること。

(イ) 個人情報流出等の事故が発生した場合、局は、横須賀市個人情報保護条例に基づき、報道発表等の公表を行う。

(ウ) 事業者の責により、局及び第三者に損害を与えた場合は、その損害を求償するので負担すること。

(エ) 個人情報が記録されている媒体を処分する際には、当該情報の再生が不可能な方法によること。

### ウ 秘密の保持

(ア) 事業者は、委託業務の実施に際して知り得た情報は、一切第三者に

漏らしてはならない。

(イ) 水道料金等システムに含まれる情報及び委託業務の実施に際して用いた資料及びその結果等について、局の許可なく転写、複写、閲覧、貸出及びこれらに類する行為を行わないこと。

(ウ) 本業務完了後において局の指示により保管を要するとされたものを除き、抹消、償却及び切断等再生使用不可能な方法により処分すること。

なお、これに要する費用は事業者の負担とする

エ 地球温暖化対策などの環境対策やSDGsの理念に配慮した事業活動に努めること。

## 7 管理指標及び業務報告

水道料金等徴収業務委託が安定的な業務の実施されるように管理するため、局は下記の項目を管理指標とし、事業者に報告を求める予定である。ただし、事業者と協議のうえ、項目の追加及び数値の上方修正をすることがある。

### (1) 検針予定日の遵守

| 検針を行う日  | 検針を終える給水装置の割合 |
|---------|---------------|
| 検針予定日当日 | 99.00%以上      |

### (2) 検針月の遵守

| 検針を行う月  | 検針を終える給水装置の割合 |
|---------|---------------|
| 検針予定月末日 | 99.99%以上      |

### (3) 収納率の維持

| 調定年度区分   | 達成すべき収納率 |          |
|----------|----------|----------|
|          | 水道料金     | 下水道使用料   |
| 検針後1年経過分 | 99.90%以上 | 99.90%以上 |

### (4) 不納欠損額の抑制

|           | 水道料金         | 下水道使用料       |
|-----------|--------------|--------------|
| 各年度の不納欠損額 | 6,000,000円以下 | 6,000,000円以下 |

※ 金額は消費税及び地方消費税を含み、使用者本人が死亡し相続人がいない場合及び破産債権は除く。

### (5) 誤検針の抑制

|          |       |
|----------|-------|
| 年間の誤検針件数 | 40件以下 |
|----------|-------|

### (6) 停水執行件数の抑制

|           |          |
|-----------|----------|
| 年間の停水執行件数 | 3,000件以下 |
|-----------|----------|

### (7) 個人情報漏えい事故の防止

|               |    |
|---------------|----|
| 個人情報漏えい事故発生件数 | 0件 |
|---------------|----|

## 8 主な経費負担

本業務に係る局の経費の主な負担については、以下のとおりとする。

なお、下記以外の経費の負担については、局と事業者とで協議により決定する。

| 項目     | 内容等                                                                                                                                                    |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 備用品費   | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 停水器等の停水執行用器具の購入費用</li><li>・ 局が使用するプリンターのトナー費用</li><li>・ 漏水対応事業者リストの印刷費用</li><li>・ メーターに使用するパッキン等購入費用</li></ul> |
| 印刷製本費  | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 料金ハンドブック作成費用</li><li>・ 局収入の証明手数料用の納付書</li></ul>                                                                |
| 賃借料等   | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 市役所窓口に係る賃借料、光熱水費、通信費（水道料金等システムを除く。）及び清掃委託料</li></ul>                                                           |
| 手数料    | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 口座振替手数料（自動振込を含む。）</li><li>・ コンビニエンスストア等収納代行手数料</li></ul>                                                       |
| その他の費用 | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 市役所窓口に設置するマッピングシステムに係る費用</li><li>・ 検定満了メーター交換のお知らせの送付費用</li><li>・ 停水予告通知書郵送料</li><li>・ 局が必要と認める費用</li></ul>    |