

## 尾道市上下水道料金等業務委託仕様書

### (適用範囲)

第1条 本仕様書は、尾道市上下水道局（以下「局」という。）が委託する上下水道料金等業務の運営に係る業務（以下「業務」という。）について適用する。

### (目的)

第2条 本仕様書は、受託者が、業務を円滑かつ適正に履行できるように、その内容や規則等を詳細に定め、上下水道使用者へのサービス向上を図るとともに、料金業務全般の安定かつ効率的な運営を行うことを目的とする。

### (条件)

第3条 受託者は、本仕様書に定められた業務内容を十分理解の上、その業務を適正に遂行できる能力を有する者を配置し、業務が円滑に運営できるよう十分な人員を確保すること。また、業務に従事する者（以下「従事者」という。）への研修及び局との協議を定期的に行うことにより、各人の業務遂行能力の均一化と向上に努めるとともに、特段の事情を除き、安易な従事者の配置転換を行わず、業務の安定運営に努めること。

2 料金システム及び水道情報管理システムは、局の指定するシステムを使用すること。

### (業務内容)

第4条 局が受託者に委託する業務内容は、次に定めるとおりとする。詳細については、「別添1 尾道市上下水道料金等業務委託仕様書細目1」から「別添3 尾道市上下水道料金等業務委託仕様書細目3」までに明記する。

- (1) 電話・窓口業務
- (2) 閉開栓等異動業務
- (3) 検針業務
- (4) 調定・請求業務
- (5) 収納・還付業務
- (6) 滞納整理業務
- (7) その他前各号に付随する業務

### (業務対象)

第5条 局が受託者に委託する業務内容は、次のとおりとする。詳細については、「別添1 尾道市上下水道料金等業務委託仕様書細目1」から「別添3 尾道市上下水道料金等業務委託仕様書細目3」までに明記する。

- (1) 水道料金
- (2) 下水道使用料等（公共下水道、特定環境保全公共下水道、住宅団地、工業流通団地、農業集落排水、漁業集落排水）

### (委託期間)

第6条 委託期間は、令和5年（2023年）4月1日から令和10年（2028年）3月31日までの5年間とする。

(業務区域)

第7条 業務委託の区域は、尾道市の給水区域及び下水道処理区域とする。

(事務所)

第8条 業務の事務所は、次に定めるとおりとする。

(1) 尾道市上下水道局長江庁舎（尾道市長江三丁目6番52号）

(2) 尾道市上下水道局因島瀬戸田営業所（尾道市因島土生町7番地4 因島総合支所内）

(業務時間)

第9条 業務時間は、次に定めるとおりとする。

(1) 業務時間は、局の勤務時間に準ずることを原則とする。なお、局の勤務を行う日は、尾道市の休日を定める条例（平成元年条例第34号）に規定する休日を除く日とし、勤務時間は午前8時30分から午後5時15分までとする。

(2) 受託者は、遂行すべき業務が完了しない場合又は局の指示があった場合は、業務時間外であっても業務を行うものとする。

(3) 受託者は、業務時間外に庁舎内で業務を行う場合は、事前に局の使用許可を得るものとする。

(従事者)

第10条 受託者は、地元の人材雇用に配慮し従事者を自らの責任において採用し、業務が円滑に運営できるよう十分な人員を配置しなければならない。

2 受託者は、業務において配置する従事者を次に定める役職に選任し、従事者は、与えられた自らの役職に基づいて業務を遂行するものとする。

(1) 業務責任者（業務全般における事務処理・現地対応の統括・管理）

(2) 業務責任者補佐（業務全般における事務処理・現地対応の統括・管理の補佐）

(3) 事務従事者主任（各業務の事務処理の管理及び事務従事者の補佐）

(4) 事務従事者（各業務の主に事務処理を中心とする業務を担当）

(5) 現地調査員（各業務の主に現地対応を中心とする業務を担当）

(6) 検針員（主に現地検針業務を担当）

3 受託者は、水道法第25条の4第1項に規定する給水装置工事主任技術者の資格を有する従事者を1名以上配置し、水道メーターの取付・撤去等に関する業務を円滑に遂行できるよう管理・指導を行うものとする。

4 受託者は、受託開始時までに配置する従事者を決定し、局に届け出て承認を得なければならない。また、受託開始後にやむを得ず変更が生じた場合についても、同様とする。

5 局は、従事者が業務の遂行に当たり著しく不相当と認められる場合は、受託者に対して、その理由を明示した書面により、必要な措置をとるよう指示することができるものとする。

(業務責任者等)

第11条 業務責任者及び業務責任者補佐（以下「業務責任者等」という。）は、業務内容を十分理解し、業務対象地区の地理や事情に精通した上で、業務の安定的な遂行や従事者への指示・指導・管理及び局との業務における総合調整を行うものとする。

2 業務責任者等は、3年以上の料金業務全般における実務経験を有する者を、事務従事者主任は、2年以上の料金業務全般における実務経験を有する者を1名以上配置しなければならない。

ならない。

- 3 業務責任者等及び事務従事者主任は、受託開始時から満了まで専任として配置しなければならない。ただし、やむを得ない事情があると局が認めた場合は除く。

(法令の遵守)

第12条 受託者は、業務の遂行に当たり、水道法（昭和32年法律第177号）及び関係法令並びに尾道市水道給水条例（昭和36年尾道市条例第17号）及び関係規程等並びに下水道法（昭和33年法律第79号）及び関係法令並びに尾道市公共下水道条例（昭和63年尾道市条例第21号）及び尾道市御調町公共下水道条例（平成17年尾道市条例第86号）及び関係規程等を遵守しなければならない。

(個人情報の保護)

第13条 受託者は、業務の遂行に当たり、尾道市個人情報保護条例（平成6年条例第2号）を遵守し、個人情報の取扱いに細心の注意を払わなければならない。

- 2 受託者は、業務中に知り得た個人情報は、業務期間中及び業務後も一切他に漏らしてはならない。
- 3 受託者は、個人情報を含む帳票やデータ等を局の許可なく業務の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。
- 4 従事者は、個人情報を含む帳票等の管理に細心の注意を払い、紛失や盗難の防止に努めるとともに、不要となった帳票類等を裁断等再生不可能な方法により速やかに破棄しなければならない。

(制服の着用)

第14条 受託者は、従事者全員に統一的な制服を支給し、局から支給される名札とともに、業務遂行時の着用を義務づけなければならない。

(受託者証)

第15条 局は、業務に従事するものであることを明示した証明書（以下「受託者証という。」）を、受託者からの申請により、有効期限を記して作成し、従事者全員に交付するものとする。

- 2 従事者は、業務中に常時受託者証を携帯し、上下水道使用者等から求めがあった場合は、速やかにこれを提示しなければならない。
- 3 受託者は、従事者が受託者証を紛失した場合は、速やかに局に報告し、指示を仰がなければならない。
- 4 受託者は、受託者証の有効期限が満了したとき及び従事者が有効期限内に業務に従事しなくなったときは、速やかに受託者証を局に返還しなければならない。

(利用許可等)

第16条 局は、受託者に対して、業務を遂行する上で必要な物品について、利用を許可し、又は支給するとともに、その経費を負担するものとする。詳細については、「別添4 尾道市上下水道料金等業務委託 仕様書細目4」に明記する。

- 2 受託者は、局から貸与された物品について、適正に管理するとともに、その責任を負うものとする。

(業務報告)

第17条 受託者が局に行う業務報告は、次に定めるとおりとする。

- (1) 料金業務委託従事者報告書（年度当初及び変更時）
  - (2) 料金業務委託業務日報（毎営業日）
  - (3) 料金業務委託業務月報（毎月）
  - (4) 料金業務委託苦情等対応報告書（随時）
  - (5) 料金業務委託協議・研修報告書（随時）
- (協議等)

第18条 受託者は、業務上発生した問題点を整理し、必要に応じて局と随時協議を行い、対応方針や改善点を定めて、業務の安定運営を図らなければならない。

2 受託者は、業務に係る従事者への研修を定期的に行い、各従事者の業務遂行能力の均一化と向上に努めなければならない。

(留意事項)

第19条 受託者及び従事者が、業務の遂行に当たり、特に留意すべき事項は、次に定めるとおりとする。

- (1) 受託者は、労働関係法令を遵守するとともに、従事者の健康管理に十分配慮するものとする。
- (2) 受託者は、事務所等を常に良好な状態に保全するとともに、業務の安全管理及び労働災害の防止に努めなければならない。
- (3) 受託者は、局に対する市民の信頼確保を常に念頭において、業務を遂行しなければならない。
- (4) 受託者は、業務時間外における緊急の開栓等の業務に備え、当番制等による対応体制を構築するとともに、緊急連絡網を準備し、局に報告しなければならない。
- (5) 従事者は、上下水道使用者等に対しての接遇及び言動に十分配慮し、市民サービスの向上に努めるとともに、相手方に不快の念を与えないよう留意しなければならない。
- (6) 従事者は、上下水道使用者宅への夜間及び早朝の訪問及び架電について、相手の了解や指定がない限り、常識を超える時刻を避けるよう細心の注意を払うものとする。
- (7) 従事者は、業務に伴い発生する上下水道使用者等からの苦情等について、速やかに対応するとともに、必要に応じて現地対応や調査を行い、その結果を局に報告しなければならない。

(検査の実施)

第20条 局は、必要に応じて受託者の業務に関する関係書類等を検査することができる。

2 受託者は、前項に係る請求があった場合は、速やかに関係書類等を局に提出するものとする。

3 受託者は業務で使用する機器を十分管理し、日々点検整備を行うこととする。

(損害賠償責任)

第21条 受託者は、業務の遂行に当たり、自己の責めに帰する理由により局及び第三者に損害を与えた場合は、その全ての責任を負わなければならない。

(業務の引継ぎ)

第22条 本業務の受託者が前任の受託者と異なる場合には、受託者は、局の指示による委託期間前に習熟期間として業務の引継ぎを行うとともに、その費用を負担しなければならない。

2 業務期間終了後の次業務における受託者が本業務の受託者と異なる場合には、受託者は、局の指示により次業務受託者に業務の引継ぎを行うものとする。

(疑義の解決)

第23条 本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合又は本仕様書に定めのない事項で必要がある場合は、双方が協議して定めるものとする。

## [別添1]

### 尾道市上下水道料金等業務委託 仕様書細目1 (公共下水道特定検針業務、特定環境保全公共下水道使用料業務、 農業集落排水・漁業集落排水使用料業務を除く)

#### 第1章 基本事項

##### 1 業務の概要

###### (1) 検針(隔月検針と毎月検針の併用)

###### ① 隔月検針

○検針期間 奇数月の11日～25日

○検針件数 約66,000件(閉栓中も検針を行う。)

###### ② 毎月検針

○検針期間 毎月20日～25日

○検針件数 約550件(閉栓中も検針を行う。)

###### (2) 調定

###### ① 定期調定(通常検針分)

○偶数月 約60,000件/月(毎月検針分+隔月検針分)

○奇数月 約500件/月(毎月検針分)

###### ② 随時調定(閉栓精算分) 約470件/月

###### ③ 調定増減(調定確定後) 約10件/月

###### (3) 料金

###### ① 上下水一括

###### ② 用途別料金体系

○上水道 家事用、業務用、湯屋用、臨時用、船舶用

○下水道 一般用、公衆浴場用、住宅団地用、工業流通用

###### ③ 計算方法

○上水水量=下水水量(一部下水特別検針あり)

○隔月検針/毎月請求(料金割)と毎月検針/毎月請求の併用

○消費税1円未満切り捨て

○家事連合栓あり

○開栓直後初回調定の日割計算なし(下水道はあり)

○閉栓直後調定(閉栓精算分)の日割計算なし

○メーター使用料なし

○督促・延滞金なし

###### (4) 請求

① 納付書払い(銀行・コンビニでの支払) 約17.7%

② 口座振替(尾道市内に支店のある金融機関・ゆうちょ銀行) 約82.3%

###### (5) 収納・滞納

- ① 令和3年度収納率（3月末）
  - 現年度 98.89%
  - 現過年度計 98.78%
- ② 令和4年度実質収納率（滞納整理取組後4月末における実績分）
  - 現年度 99.47%
  - 現過年度計 99.36%

## 2 料金業務担当部署（令和4年度現在）

### (1) 尾道市上下水道局経営総務課営業管理係

- ① 事務所  
上下水道局長江庁舎（尾道市長江三丁目6番52号）
- ② 担当係員  
2名（営業管理係長1名、担当係員1名）

### (2) 尾道市上下水道局経営総務課因島瀬戸田営業所

- ① 事務所  
上下水道局因島瀬戸田営業所（尾道市因島土生町7番地4 因島総合支所内）
- ② 係員  
1名（営業所長1名）

## 第2章 電話・窓口業務

### 1 業務を行う事務所

- (1) 尾道市上下水道局長江庁舎
- (2) 尾道市上下水道局因島瀬戸田営業所

### 2 業務内容

#### (1) 電話対応

- ① 電話受付及び担当又は他係への取次ぎ
- ② 水道料金に係る問い合わせに関する対応
- ③ 開栓の届出に関する受付
- ④ 閉栓の届出に関する受付
- ⑤ 使用者名変更等異動の届出に関する受付
- ⑥ 検針業務に係る問い合わせに関する対応
- ⑦ 調定・請求業務に係る問い合わせに関する対応
- ⑧ 収納・還付業務に係る問い合わせに関する対応
- ⑨ 滞納整理業務に係る問い合わせに関する対応

#### (2) 窓口対応

- ① 来庁者の受付及び担当又は他係への案内
- ② 料金業務に関する来庁者への対応

- ③ 水道料金の受領
- ④ 納付書再発行
- ⑤ 各種証明書発行
- (3) その他
  - ① 閉開栓料金システム予約入力
  - ② 料金業務に係る苦情等への対応
  - ③ 銀行日報受け取り
  - ④ 料金受領用つり銭の準備及び管理
  - ⑤ 営業時間外における宿日直業務従事者への料金業務に関する引継ぎ
  - ⑥ 業務時間外における宿日直業務従事者の料金受領分に関する水道使用者への領収書送付
  - ⑦ 受領水道料金の局への受渡し（料金係）又は金融機関への入金（営業所）
  - ⑧ 委託業務日報による件数等の局への報告
  - ⑨ 必要に応じて料金システムへの対応履歴の入力
  - ⑩ その他必要に応じて局が指示した事項

### 3 業務実績（令和3年度）

#### (1) 電話対応

① 長江庁舎	14,533 件／年	1,211 件／月
② 営業所	5,166 件／年	430 件／月

#### (2) 窓口対応（料金納付を除く。）

① 長江庁舎	1,421 件／年	118 件／月
② 営業所	1,044 件／年	87 件／月

#### (3) 窓口料金納付

① 長江庁舎	575 件	3,257,332 円／年	48 件	271,444 円／月
② 営業所	413 件	1,807,176 円／年	34 件	150,598 円／月

### 4 業務の留意事項

- (1) 従事者は、電話受付を速やかかつ丁寧に行い、相手を必要以上に待たせたり、対応内容に不満や不審感を持たれないよう注意しなければならない。
- (2) 従事者は、窓口対応において、言葉遣いや身だしなみに注意し、笑顔で挨拶を行うとともに、係担当等への案内を的確に行わなければならない。
- (3) 従事者は、公金を扱うことの重要性を十分認識し、料金受領やつり銭の間違いが発生しないよう十分注意しなければならない。
- (4) 従事者は、閉開栓受付時において、申込者からの受付に関する必要項目を必ず聴取し、その不足や間違いによる誤った対応を行わないよう十分注意しなければならない。
- (5) 受託者は、事務責任者等を中心に各業務に係る苦情等の対応を積極的に行うこととし、対応後の経過を局に報告し、指示を仰がなければならない。



### 第3章 閉開栓異動業務①（現地対応業務分）

#### 1 業務を行う事務所

- (1) 尾道市上下水道局長江庁舎
- (2) 尾道市上下水道局因島瀬戸田営業所

#### 2 業務内容

##### (1) 閉開栓現地対応準備

- ① 閉開栓受付分の対応日ごとの仕訳及び管理
- ② 地図情報等による場所・メーター位置等の確認

##### (2) 開栓現地対応

- ① 通常開栓（メーター口径 50mm 以上のものを除く。）
  - メーター番号・指示数確認
  - リングバルブ又は止水栓等の操作による通水
  - メーターパイロットによる漏水等の有無の確認
- ② メーターの取付を伴う開栓（原則現地立会必要）  
（メーター口径 40mm 以上のものを除く。）
- ③ 開栓時に有効期限が満了又はその年度内までに満了するメーターの取替えを伴う開栓（メーター口径 40mm 以上のものを除く。）
- ④ 営業時間外の緊急を伴う開栓

##### (3) 閉栓現地対応

- ① 通常閉栓（メーター口径 50mm 以上のものを除く。）
  - メーター番号・指示数確認
  - リングバルブ又は止水栓等の操作による止水
  - メーターパイロットによる確認
- ② 閉栓精算分料金等の現地精算を伴う閉栓（現地立会必要）
- ③ メーターの撤去を伴う閉栓（メーター口径 40mm 以上のものを除く。）
- ④ 閉栓分のメーター撤去（メーター口径 40mm 以上のものを除く。）

##### (4) その他

- ① 現地対応完了分の取りまとめ
- ② メーターの異動を伴う閉開栓におけるメーター伝票の作成
- ③ 用途変更に伴う現地確認及び料金システムへの変更入力と入力内容の再確認
- ④ 現地対応業務に係る苦情等への対応及び必要に応じて、現地対応・調査
- ⑤ 委託業務日報による件数等の局への報告
- ⑥ 各業務における返却された郵送物（納付書ハガキ等）の現地への投函
- ⑦ 必要に応じて料金システムへの対応履歴入力
- ⑧ その他必要に応じて局が指示した事項

#### 3 業務実績（令和3年度）

##### (1) 開栓現地対応

- ① 長江庁舎 3,491 件／年 291 件／月  
(うちメーター取付・取替を含むもの 106 件／年)
  - ② 営業所 755 件／年 63 件／月  
(うちメーター取付・取替を含むもの 78 件／年)
- (2) 閉栓現地対応
- ① 長江庁舎 3,751 件／年 313 件／月  
(うちメーター撤去を含むもの 46 件／年)
  - ② 営業所 767 件／年 64 件／月  
(うちメーター撤去を含むもの 33 件／年)

#### 4 業務の留意事項

- (1) 従事者は、業務の遂行に当たり、地図情報等による場所やメーター位置の確認を十分に行い、誤った水栓の開閉栓や共同止水による他水栓への影響を防がなければならない。
- (2) 受託者は、営業時間外の緊急を伴う開栓への対応に配慮し、営業時間外における対応従事者を交代制で配置し、迅速な対応を行わなければならない。
- (3) 従事者は、受付時の水栓の特定が困難な場合やメーターが屋内にある場合は、申込者等の現地立会を求め、業務を遂行しなければならない。
- (4) 従事者は、閉栓時における現地の状況等に応じて、閉栓キャップを使用し、無届使用の防止に努めなければならない。
- (5) 従事者は、長期間の閉栓等が見込まれる場合は、現地のメーターを撤去することとし、閉栓検針件数の減少に努めなければならない。
- (6) 工事等に伴う臨時用水栓及び新設水栓の現地対応は、その工事業者が直接行うため、原則対象外とする。ただし、建物解体分等局が対応を指示したものを除くものとする。
- (7) 受託者は、事務責任者等を中心に業務に係る苦情等の対応を積極的に行うこととし、対応後の経過を局に報告し、指示を仰がなければならない。

#### 第4章 閉開栓異動業務②（入力業務分）

##### 1 業務を行う事務所 尾道市上下水道局長江庁舎

##### 2 業務内容

###### (1) 閉開栓入力業務

- ① 閉開栓現地対応完了分の收受
- ② 開栓入力及び確認
  - 水栓番号、設置場所
  - 開栓日
  - 使用者名、電話番号、請求先住所氏名、納付方法

- 水道用途
- メーター番号・開栓指示数（取付・取替を伴う開栓は、他のメーター情報の確認も含む。）
- 初回検針日の決定
- ③ 閉栓入力及び確認
  - 水栓番号、設置場所、使用者名
  - 閉栓日
  - 請求先住所氏名、電話番号、納付方法
  - 閉栓指示数、止水方法（メーター撤去を伴う閉栓は、メーター情報の確認も含む。）
  - 閉栓精算分調定の有無の決定
  - 閉栓後検針の有無の決定
- ④ 入力済水栓の入力内容の再確認（閉栓分は閉栓精算分調定の確認も含む。）
- ⑤ その他、閉開栓入力業務に付随し、必要に応じて局が指示した事項
- (2) 異動入力業務
  - ① 異動受付分の收受
  - ② 使用者名に関する料金システムへの変更入力と入力内容の再確認
  - ③ 請求先住所・氏名等に関する料金システムへの変更入力と入力内容の再確認
  - ④ 納付方法（口座引継ぎを含む。）に関する料金システムへの変更入力と入力内容の再確認
  - ⑤ 水道用途に関する料金システムへの変更入力と入力内容の再確認
  - ⑥ 水系変更に伴う料金システムへの変更入力
  - ⑦ 家事連合栓申請対応及び料金システムへの変更入力
  - ⑧ その他使用者情報に関する料金システムへの変更入力と入力内容の再確認
  - ⑨ 住基異動リスト等による水道使用者の転出等の異動に関する情報の料金システムへの入力
  - ⑩ 住基異動リスト等により判明した水道使用者死亡の該当水栓について、使用者名変更案内文書の送付
  - ⑪ その他、異動入力業務に付随し、必要に応じて局が指示した事項
- (3) 新設入力業務
  - ① 「給水装置工事申込書」又は「給水工事簡易届出書」の給水係からの收受
  - ② 料金システムへの新設入力及び確認
    - 水栓番号、設置場所住所・方書
    - 検針方法（毎月検針／隔月検針）、検針番号の決定
    - 給水装置所有者の住所・氏名
    - 水道用途
    - 下水道有無
    - 取付メーターの口径・種類・番号・指示数
    - その他情報（メーター位置・親子メーターの有無・直結の有無・工事業者・

水系等)

- ③ 新設入力に付随する閉開栓処理分の料金システムへの入力
  - ④ 新設入力に付随する異動処理分（所有者変更・メーター口径変更等）の料金システムへの入力
  - ⑤ 入力済水栓の入力内容の再確認
  - ⑥ 集合住宅等の検針順序・開栓状態の現地確認
  - ⑦ その他、新設入力業務に付随し、必要に応じて局が指示した事項
- (4) 口座振替入力業務
- ① 収納取扱金融機関から送付された「尾道市水道料金等口座振替依頼書（自動払込受付通知書）」等の受付及び整理
  - ② 各依頼分の口座振替開始月の決定
  - ③ 必要に応じて、依頼使用者・金融機関等への依頼内容の確認
  - ④ 口座振替に関する料金システムへの入力と入力内容の再確認
  - ⑤ 各水道使用者の口座振替時における取引なし等による振替不能分に関する料金システムへの変更入力（口座振替から納付書払いへの変更）及び納付書等の発送
  - ⑥ その他、口座振替入力業務に付随し、必要に応じて局が指示した事項
- (5) 下水道開始等入力業務
- ① 下水道開始等に関する料金システムへの入力と入力内容の再確認
  - ② その他、下水道開始等入力業務に付随し、必要に応じて局が指示した事項
- (6) メーター異動入力業務
- ① 検満メーター現地対応完了分の取替伝票の收受
  - ② 料金システムへメーター異動情報入力及び確認
    - 水栓番号、設置場所・使用者名、既設メーター番号等
    - 取替日、取替従事者等
    - 既設メーターの取外指示数、水量（検針時の旧メーター加算水量）
    - 取付メーターの口径・種類・番号・取付指示数
  - ③ 必要に応じて、メーター管理業務担当者への取替内容の確認
  - ④ 入力済分の入力内容の再確認
  - ⑤ その他のメーター異動（取付・取替・撤去）に関する料金システムへの入力と入力内容の再確認
  - ⑥ その他、メーター異動入力業務に付随し、必要に応じて局が指示した事項
- (7) その他
- ① 必要に応じて料金システムへの対応履歴入力
  - ② その他必要に応じて局が指示した事項

### 3 業務実績（令和3年度）

(1) 新設入力	1,493 件／年	124 件／月
(2) 閉開栓入力	10,658 件／年	888 件／月
(3) 異動入力	9,805 件／年	817 件／月

(4) 口座振替入力	3,325 件／年	277 件／月
(5) 下水道開始等入力	377 件／年	31 件／月
(6) メーター異動入力	11,245 件／年	937 件／月
(7) 水系変更入力	4,148 件／年	

#### 4 業務の留意事項

- (1) 従事者は、各入力業務において収受した入力票の水栓番号、設置場所、使用者名等を十分に確認の上、誤った水栓への入力がないよう慎重かつ正確に料金システムへの入力を行わなければならない。
- (2) 従事者は、各入力業務において収受した入力票の内容に疑問を生じた場合、内容を確認しなければならない。
- (3) 従事者は、各入力業務において入力後の確認作業を行い、入力内容に相違がないことを確認しなければならない。また受託者は、各入力業務に従事できる従事者を複数配置し、相互に入力内容をチェックできる体制を整えなければならない。
- (4) 従事者は、各入力業務において収受した入力票について、他の業務に支障を生じることのないよう遅滞なく処理しなければならない。

### 第5章 検針業務

#### 1 業務を行う事務所

- (1) 尾道市上下水道局長江庁舎
- (2) 尾道市上下水道局因島瀬戸田営業所

#### 2 業務内容

- (1) 準備
  - ① 検針ハンディターミナルの整備点検及び管理
  - ② 新設水栓登録等新規検針分に係る地図情報等による場所の確認・資料作成
  - ③ 検針番号の登録・変更処理
- (2) 検針前処理
  - ① 新設・閉開栓・異動・メーター異動に関する料金システムへの入力処理及び収納（口座振替分）に関する消込処理の完了確認
  - ② 料金システムでの検針対象データ・検針対象一覧表の作成
  - ③ テストデータによるハンディターミナルデータの内容確認及び印字テスト
- (3) 検針データの送信等
  - ① 料金システムからハンディターミナルへの検針データ送信（各検針員分）
  - ② データ送信済ハンディターミナルを各検針員へ手交
  - ③ 事務従事者から各検針員への新規検針分等に係る注意事項・特記事項の伝達
- (4) 検針員による現地検針
  - ① ハンディターミナルによる現地検針（閉栓中メーターも含む。）

- メーター番号等による現地確認
- メーター指示数計測、漏水の有無確認、ハンディターミナルへの入力
- 使用水量のお知らせ発行、郵便ポスト・指定場所等への投函
- ② 異常水量分（漏水の疑い・水量の増減・無届使用等）における水道使用者への通知・聴取調査又は不在時の検針連絡メモ投函
- ③ 必要に応じて、現地調査及び聴取等
- (5) 検針データ受信等
  - ① 検針済ハンディターミナルから料金システムへの検針データ受信
  - ② 検針結果・異常水量一覧表等による事務従事者と検針員のヒアリング（使用者等からの聴取内容の確認）
  - ③ 必要に応じて、再検針調査票作成及び料金システムへの対応履歴入力
- (6) 現地調査員による再検針調査
  - ① 増量分等の漏水の有無に関する現地調査（簡易漏水調査を含む。）、水道使用者への結果報告又は不在時の連絡メモ投函
  - ② 異常水量分の現地調査、水道使用者への聴取調査
  - ③ 無届使用分の指示数再確認及び現地調査
  - ④ 未検針分の再検針
  - ⑤ 必要に応じて、料金システムへの対応履歴入力
- (7) 水量認定処理（「尾道市上下水道局使用水量等の認定に関する要綱（平成21年水道局内規第38号）」の基準に基づく処理）
  - ① 検針不能による認定処理（屋内メーター等）
  - ② 放水による認定処理（赤水放水等）
  - ③ 漏水による認定処理（「使用水量等認定伺書」作成も含む。）
  - ④ その他の認定処理（指示数計測誤り等）
- (8) 特別検針
  - ① 下水道特別検針報告分の処理
  - ② 刑務支所報告分の処理
- (9) 検針結果郵送
  - ① 検針結果郵送分（使用水量のお知らせ郵送ハガキ）の作成及び発送
  - ② 検針結果郵送分の管理及び異動処理
- (10) 検針結果確認
  - ① 検針結果データによる検針分の全件チェック
  - ② 必要に応じて再検針調査
- (11) その他
  - ① 検針業務の最終確認及び局への出力帳票等の提出
  - ② 検針業務に係る苦情等への対応、必要に応じて現地対応や調査
  - ③ 委託業務日報による件数等検針進捗状況の局への報告
  - ④ 必要に応じて料金システムへの対応履歴入力
  - ⑤ その他必要に応じて局が指示した事項

### 3 業務実績（令和3年度）

#### (1) 検針件数（毎月検針）

① 長江庁舎	5,708 件／年	476 件／回
② 営業所	870 件／年	73 件／回

#### (2) 検針件数（隔月検針）

① 長江庁舎	297,376 件／年	49,563 件／回
② 営業所	94,362 件／年	15,272 件／回

#### (3) 検針員

① 長江庁舎	毎月検針1名	隔月検針26名
② 営業所	毎月検針1名	隔月検針10名

#### (4) 再検針調査件数

① 長江庁舎	1,720 件／年
② 営業所	663 件／年

#### (5) 水量認定処理（調定確定前）

① 長江庁舎	244 件／年
② 営業所	42 件／年

### 4 業務の留意事項

- (1) 本業務は、限られた期間内に膨大な件数の現地対応及び事務処理が生じるため、受託者は、計画的に検針員を含む従事者を配置し、業務が円滑に遂行できるよう検針基準日を含む適正な業務スケジュール管理を行うものとする。
- (2) 検針員は、現地検針時において、必ずメーター番号を確認した上で、正確な指示数の計測、漏水の疑い有無の確認、必要に応じて水道使用者への通知等を行うものとし、誤検針や検針に伴うトラブルを防がなければならない。
- (3) 検針員は、現地検針時において、水道使用者に対しての接遇及び言動等に十分配慮し、相手方に不快の念を与えないよう留意しなければならない。また、相手方の指定及びやむを得ない事情がない限り、夜間及び早朝等常識を超える時刻を避けるよう細心の注意を払うものとする。
- (4) 検針員は、現地検針時において、ハンディターミナル等の取扱い及び管理に十分注意し、紛失及び盗難に伴う個人情報流出等がないよう細心の注意を払わなければならない。
- (5) 従事者は、漏水の疑いがある場合や通常使用時の水量と比較しての増減が著しいと認められる場合は、再検針調査等による現地確認を行い、水道使用者にその結果を通知しなければならない。
- (6) 従事者は、やむを得ない事情による期間中の未検針や漏水の修理等に伴い検針水量の認定を行う場合は、「尾道市上下水道局使用水量等の認定に関する要綱」に基づき、迅速かつ正確に処理を行うものとする。

## 第6章 調定・請求業務

### 1 業務を行う事務所 尾道市上下水道局長江庁舎

#### 2 業務内容

##### (1) 調定確定

- ① 定期調定（検針分）・随時調定（閉栓精算分）・調定増減（漏水減額等）の料金システムへの入力状況の確認
- ② 料金システムによる調定確定処理

##### (2) 調定

- ① 調定表の作成
- ② 調定各種資料の作成
  - 調定件数・使用水量・料金調定額一覧表
  - 給水戸数・給水量・料金比較表
  - 給水戸数等構成表
  - 用途別給水戸数一覧表
  - 町名別給水戸数一覧表
  - 町名別給水人口及び普及率一覧表
  - 徴収区分一覧表
  - 使用水量順位表
  - 多量使用者年度別一覧表
- ③ 業務状況報告書の作成の補助
- ④ 下水道報告書の作成の補助
- ⑤ 調定確定後の漏水減額等に関する「使用水量等認定伺書」の作成及び料金システムの調定更正処理
- ⑥ 料金業務月次スケジュールの作成

##### (3) 請求

- ① 納付書ハガキ作成及び発送準備
  - 納付書（当月分）
  - 納付書（閉栓精算分）
  - まとめ請求分納付書及び内訳書（当月分）
  - まとめ請求分納付書及び内訳書（閉栓精算分）
- ② 口座振替データ（当月分・閉栓精算分・過去未納分）作成及び発送準備
- ③ 督促ハガキ（前月未納分）作成及び発送
- ④ 口座振替不能通知ハガキ作成及び発送
- ⑤ 閉栓精算分口座振替通知ハガキ作成及び発送
- ⑥ 口座振替中止依頼書の作成及び対象となる各金融機関への通知

##### (4) その他

- ① 料金業務全般における業務スケジュール等の調整
- ② 各業務における返却された郵送物（納付書ハガキ等）の水道使用者等への郵送



#### 先の確認

- ③ 局への住民基本台帳等調査依頼
- ④ 委託業務日報による調定・請求業務の進捗状況等報告
- ⑤ 必要に応じて料金システムへの対応履歴入力
- ⑥ その他必要に応じて局が指示した事項

### 3 業務実績（令和3年度）

#### (1) 調定件数

##### ① 定期調定

○毎月検針分	6,109 件／年	509 件／月
○隔月検針分	355,396 件／年	59,233 件／回

##### ② 随時調定

5,636 件／年	470 件／月
-----------	---------

##### ③ 調定増減

127 件／年	11 件／月
---------	--------

#### (2) 請求件数

##### ① 当月分納付書ハガキ（毎月）

8,795 件／月
-----------

##### ② 閉栓精算分納付書ハガキ（隔月）

561 件／回
---------

##### ③ まとめ請求分納付書ハガキ等（毎月）

134 件／月
---------

##### ④ 口座振替データ（毎月）

50,647 件／月
------------

##### ⑤ 督促ハガキ（毎月）

1,027 件／月
-----------

##### ⑥ 口座振替不能通知ハガキ（毎月）

523 件／月
---------

##### ⑦ 閉栓精算分口座振替通知ハガキ（隔月）

368 件／回
---------

### 4 業務の留意事項

- (1) 従事者は、調定表及び調定各種資料の作成において、局の事業における予算・決算等に反映される基本となるものであることを十分認識し、その処理を局職員と連携の上、慎重かつ正確に行わなければならない。
- (2) 従事者は、請求業務における納付書ハガキ等の一括作成において、その作業を慎重に行うとともに、作成後に必ず複数の従事者で表記内容や圧着度等の確認を行わなければならない。
- (3) 従事者は、請求業務における口座振替データの一括作成において、振替金融機関や振替日に十分注意するとともに、作成後に必ず帳票類等でデータ内容の確認を行わなければならない。
- (4) 従事者は、口座振替中止依頼書を各金融機関へ送付する場合は、個人情報流出等がないよう細心の注意を払わなければならない。
- (5) 受託者は、調定・請求業務を中心とした業務全般における計画の立案と調整を行い、月次スケジュールを作成の上、局及び従事者全員に周知しなければならない。

## 第7章 収納・還付業務

### 1 業務を行う事務所 尾道市上下水道局長江庁舎

#### 2 業務内容

##### (1) 収納

- ① 収納取扱金融機関から交付された収納日報の整理・収納消込準備
- ② 収納消込処理（本消込）
  - 納付書ハガキ等のOCR消込
  - 納付書ハガキ等のバーコード消込
  - 手書き納付書の個別消込
  - コンビニ収納確認分のデータ消込
  - 口座振替分のデータ消込
- ③ 収納消込処理（仮消込）
  - コンビニ収納速報分のデータ消込
  - 窓口収納分等のバーコード消込
- ④ 収納日別収納日報の作成及び局への報告
- ⑤ 口座振替済通知ハガキの作成及び発送

##### (2) 還付

- ① 還付対象者抽出処理
- ② 還付請求ハガキ作成及び発送
- ③ 還付対象額の月次集計及び局への報告

##### (3) 充当

- ① 還付対象分の充当処理
- ② その他の充当処理
- ③ 充当額の月次集計及び局への報告

##### (4) その他

- ① 委託業務日報による収納・還付業務の進捗状況等報告
- ② 必要に応じて料金システムへの対応履歴入力
- ③ その他必要に応じて局が指示した事項

### 3 業務実績（令和3年度）

#### (1) 収納件数

- |               |             |            |
|---------------|-------------|------------|
| ① 納付書払い（金融機関） | 21,483 件／年  | 1,790 件／月  |
| ② 納付書払い（コンビニ） | 102,227 件／年 | 8,519 件／月  |
| ③ 口座振替（金融機関）  | 597,224 件／年 | 49,769 件／月 |

(2) 還付件数 250 件／年 21 件／月

(3) 充当件数 168 件／年 14 件／月

#### 4 業務の留意事項

- (1) 従事者は、収納業務における収納消込処理において、その作業を慎重に行うこととし、誤消込による誤請求が発生しないよう十分注意しなければならない。
- (2) 従事者は、収納日報の作成において、局の会計に反映される基本となるものであることを十分認識し、その処理を局職員と連携の上、慎重かつ正確に行わなければならない。
- (3) 従事者は、収納消込後における還付対象者抽出処理を随時行い、その対象者に還付請求に係る通知を速やかに行わなければならない。
- (4) 従事者は、還付対象者がその過誤納分の料金を他の未納料金に充当することを希望した場合等は、速やかに充当処理を行うものとする。

### 第8章 滞納整理業務

#### 1 業務を行う事務所

- (1) 尾道市上下水道局長江庁舎
- (2) 尾道市上下水道局因島瀬戸田営業所

#### 2 業務内容

##### (1) 滞納整理業務

- ① 滞納整理対象者の滞納ランク（対応不可・特別対応・給水停止中・常習滞納・新規滞納等）の設定、料金システムによる登録・変更
- ② 滞納整理データの作成
- ③ 滞納整理対象者の収納消込情報による滞納整理データの更新（原則毎営業日）
- ④ 滞納整理業務における業務スケジュールの調整及び管理

##### (2) 郵送による催告（主に常習滞納者・請求先市外滞納者）

- ① 催告ハガキ（複数月一括請求分）の作成及び発送
- ② 滞納お知らせ通知（緑催告）の作成及び発送
- ③ 給水停止処置予告書（黄催告）の作成及び発送

##### (3) 訪問による催告（主に新規滞納者）

- ① 各種催告文書を持参の上訪問活動
- ② 在宅者への催告及び納付約束・納付相談
- ③ 不在者への催告文書投函
- ④ 必要に応じて、現地調査・聴取

##### (4) 電話による催告

- ① 電話による催告及び納付約束・納付相談

##### (5) 給水停止処置（「尾道市水道局給水停止取扱要綱（平成20年水道局内規第72号）」の基準に基づく処理）

- ① 対象者の給水停止予定日の決定及び給水停止最終通知書（赤催告）の交付
- ② 給水停止処置執行決議書の作成

- ③ 現地給水停止処置執行（主に閉栓キャップ使用）
- (6) 給水停止解除
  - ① 給水停止処置執行後の納付済対象者に対する解除処置
  - ② 給水停止処置執行後の納付誓約又は納付約束を交わした対象者に対する解除処置
- (7) 納付誓約等
  - ① 毎月分割納付等文書による納付誓約
  - ② 毎月分割納付等面談による納付約束
  - ③ 生活困窮者等に対する納付相談
  - ④ 納付誓約等の履行状況管理
- (8) その他
  - ① 委託業務日報による滞納整理業務の進捗状況等報告
  - ② 滞納整理データの分析及び分析結果報告
  - ③ 高額又は特別対応対象者への取組み
  - ④ 滞納整理対応不可調書の作成
  - ⑤ 局への住民基本台帳等調査依頼
  - ⑥ 必要に応じて料金システム対応履歴入力
  - ⑦ その他必要に応じて局が指示した事項

### 3 業務実績（令和3年度）

- (1) 催告件数
  - ① 催告ハガキ／滞納お知らせ通知（緑催告）交付  
 長江庁舎 47 件／月      営業所 1 件／月
  - ② 給水停止処置予告書（黄催告）交付  
 長江庁舎 256 件／月      営業所 69 件／月
  - ③ 給水停止最終通知書（赤催告）交付  
 長江庁舎 120 件／月      営業所 26 件／月
- (2) 給水停止処置執行決議書件数                      846 件／年                      71 件／月

### 4 業務の留意事項

- (1) 受託者は、本業務に係る事務処理及び現地対応を効率的に遂行するため、催告や給水停止執行に係るスケジュールを事前に立案するとともに、計画的に従事者を配置し、業務が円滑に遂行できるよう適正な業務スケジュール管理を行うものとする。
- (2) 従事者は、催告等の現地対応時において、水道使用者に対しての接遇及び言動等に十分配慮し、相手に不快の念を与えないよう留意しなければならない。
- (3) 従事者は、催告等の現地対応時において、帳票類等の取扱い及び管理に十分注意し、紛失及び盗難に伴う個人情報流出等がないよう細心の注意を払わなければならない。

- (4) 従事者は、公金を扱うことの重要性を十分認識し、料金受領やつり銭の間違いが発生しないよう十分注意しなければならない。
- (5) 従事者は、催告に関わらず納付が確認できない等、やむを得ず水道使用者の水栓の給水停止処置を執行する場合は、「尾道市水道局給水停止取扱要綱」の基準に基づき、毅然とした対応で行わなければならない。
- (6) 従事者は、水道使用者との納付相談等に伴い、著しく収入が少ない等生活の困窮が認められた場合は、納付誓約等による分納計画案を立案するとともに、速やかに局に報告し、指示を仰ぐものとする。
- (7) 受託者は、営業時間外の給水停止解除への現地対応に配慮し、営業時間外における対応従事者を交代制で配置し、迅速な対応を行わなければならない。
- (8) 受託者は、滞納整理データを常に分析し、滞納ランクごとの業務運営方針を定め、業務の効率化及び収納率の向上を目指すものとする。

## [別添2]

### 尾道市上下水道料金等業務委託 仕様書細目2 (公共下水道特定検針業務)

#### 第1章 基本事項

##### 1 業務の概要

###### (1) 検針対象

製氷業その他の営業で、当該営業に伴う使用水量が排除汚水量と著しく異なる使用者

###### (2) 検針（隔月検針と毎月検針の併用）

###### ① 隔月検針

○検針日 奇数月の15日・23日・25日

○検針件数 37件（令和4年5月実績）

###### ② 毎月検針

○検針日 毎月23日・25日

○検針件数 20件（令和4年5月実績）

##### 2 料金業務担当部署（令和4年度現在）

「別添1 仕様書細目1」に準じる。

##### 3 その他

必要に応じて局と協議の上決定する。

#### 第2章 検針業務

##### 1 業務を行う事務所 尾道市上下水道局長江庁舎

##### 2 業務内容

###### (1) 準備

① 事務従事者から検針対象一覧表の受け取り

② 新規検針分に係る場所の確認

###### (2) 検針員による現地検針

###### ① 現地検針

○メーター番号等による現地確認

○メーター指示数計測、漏水の有無確認

② 異常水量分（漏水の疑い・水量の増減・無届使用等）の下水道使用者への通知・聴取調査又は不在時の検針連絡メモ投函

###### (3) 排除汚水量申告書の受領

尾道市公共下水道条例第19条第2項の規定により提出される製氷業等排除水量申告書の受領

(4) 現地調査員による再検針調査

- ① 増量分等の漏水の有無に関する現地調査、下水道使用者への結果報告又は不在時の連絡メモ投函
- ② 異常水量分の現地調査、下水道使用者への聴取調査
- ③ 無届使用分の指示数再確認及び現地調査
- ④ 未検針分の再検針
- ⑤ 必要に応じて、料金システムへの対応履歴入力

(5) 水量認定処理（「尾道市水道局使用水量等の認定に関する要綱（水道局内規第38号）」の基準に基づく処理）

- ① 検針不能による認定処理（屋内メーター等）
- ② 漏水による認定処理（「使用水量等認定伺書」作成も含む。）
- ③ その他の認定処理（指示数計測誤り等）

(6) 検針結果の整理及び確認

- ① 検針結果データの整理及び全件チェック
- ② 必要に応じて、再検針調査

(7) その他

- ① 検針業務の最終確認及び局への出力帳票等の提出
- ② 検針業務に係る苦情等への対応、必要に応じて現地対応や調査
- ③ 委託業務日報による件数等検針進捗状況の局への報告
- ④ その他必要に応じて局が指示した事項

3 業務実績（令和3年度）

(1) 検針件数（隔月検針）

222件／年 37.0件／回（平均）

(2) 検針件数（毎月検針）

234件／年 19.5件／月（平均）

4 業務の留意事項

「別添1 仕様書細目1」に準じる。

[別添3]

尾道市上下水道料金等業務委託 仕様書細目3  
(特定環境保全公共下水道使用料業務、農業集落排水・漁業集落排水使用料業務)

第1章 基本事項

1 業務の概要

(1) 検針 [特定環境保全公共下水道使用料業務 (以下「御調下水道」という。)のみ]

検針日 毎月25日

検針件数 73件 (令和4年5月実績)

(2) 調定

○人頭制 1,234件/月 (特定環境保全公共下水道使用料)

176件/月 (農業集落排水使用料)

59件/月 (漁業集落排水使用料) (令和4年6月調定実績)

○従量制 66件/月 (令和4年6月調定実績) (御調下水道のみ)

(3) 下水道使用料

① 使用料体系

○人頭制

○従量制 (御調下水道のみ)

② 計算方法

○従量制の検針は毎月のみ

○消費税1円未満切り捨て

○使用開始時調定の日割計算あり

○使用休止・廃止時の日割計算あり

○メーター使用料なし

③ 督促・延滞金なし

(4) 請求

① 納付書払い (銀行・コンビニでの支払) 約9.2%

② 口座振替 (尾道市内に支店のある金融機関・ゆうちょ銀行) 約90.8%  
(令和4年6月調定実績)

(5) 収納・滞納

① 令和3年度末収納率

○現年度 99.3%

○現過年度計 98.9%

② 過年度未納件数・金額 (令和4年4月現在)

366件 1,848,113円

2 料金業務担当部署 (令和4年度現在)

「別添1 仕様書細目1」に準じる。



### 3 その他

必要に応じて局と協議の上決定する。なお、農業集落排水・漁業集落排水使用料業務については、令和5年4月に市から上下水道局に移管され、新たに始める業務となるため、他の業務と比較して、協議・調整事項が多少増える見込みである。

## 第2章 電話・窓口業務

### 1 業務を行う事務所

「別添1 仕様書細目1」に準じる。

### 2 業務内容

「別添1 仕様書細目1」に準じる。

### 3 業務実績（令和3年度）

#### (1) 電話対応

138件／年 11.5件／月（平均）

#### (2) 窓口対応（料金納付を除く）

41件／年 3.4件／月（平均）

#### (3) 窓口料金納付

27件／年

### 4 業務の留意事項

「別添1 仕様書細目1」に準じる。

## 第3章 使用開始等異動業務

### 1 業務を行う事務所

「別添1 仕様書細目1」に準じる。

### 2 業務内容（従量制に係る業務は、御調下水道のみ）

#### (1) 使用開始・休止・廃止入力業務

##### ① 使用開始等届の收受

##### ② 使用開始登録内容の確認等

○使用者番号、設置場所住所・方書の確認

○使用開始日の確認

○使用者名、電話番号、請求先住所氏名、納付方法の確認

○用途の確認

○従量制の場合は、メーター番号・使用開始時指示数の確認

- 従量制の場合は、初回検針日の決定
- ③ 使用休止・廃止登録内容の確認等
  - 使用者番号、設置場所住所・方書、使用者名の確認
  - 使用休止・廃止日の確認
  - 請求先住所氏名、電話番号、納付方法の確認
  - 使用休止・廃止時指示数の確認（メーター撤去を伴う閉栓は、メーター情報の確認も含む。）
  - 使用休止・廃止精算分の調定
- ④ 料金システムへの使用開始・休止・廃止入力
- ⑤ その他、使用開始・休止・廃止入力業務に付随し、必要に応じて局が指示した事項

(2) 異動入力業務

- ① 住民異動リスト、使用開始等届、従量制検針結果の収受
- ② 世帯員数に関する料金システムへの変更入力と入力内容の確認
- ③ 従量制検針結果の整理及び料金システムへの変更入力と入力内容の確認
- ④ 使用者名に関する料金システムへの変更入力と入力内容の確認
- ⑤ 請求先住所・氏名等に関する料金システムへの変更入力と入力内容の確認
- ⑥ 納付方法（口座引継ぎを含む。）に関する料金システムへの変更入力と入力内容の確認
- ⑦ 用途に関する料金システムへの変更入力と入力内容の確認
- ⑧ その他使用者情報に関する料金システムへの変更入力と入力内容の確認
- ⑨ 住基異動リスト等により判明した使用者死亡世帯について、使用者名変更案内文書の送付
- ⑩ その他、異動入力業務に付随し、必要に応じて局が指示した事項

3 業務実績（令和3年度）

(1) 使用開始・休止・廃止入力

146 件／年    12.2 件／月（平均）

(2) 異動入力

人頭制/従量制    396 件／年    33 件／月（平均）

4 業務の留意事項

「別添1 仕様書細目1」に準じる。

第4章 検針業務（御調下水道のみ）

1 業務を行う事務所

「別添1 仕様書細目1」に準じる。

## 2 業務内容

### (1) 準備

- ① 事務従事者から検針対象一覧表の受け取り
- ② 新規検針分に係る場所の確認

### (2) 検針員による現地検針

- ① 現地検針
  - メーター番号等による現地確認
  - メーター指示数計測、漏水の有無確認
- ② 異常水量分（漏水の疑い・水量の増減・無届使用等）の使用者への通知・聴取調査又は不在時の検針連絡メモ投函
- ③ 必要に応じて、現地調査及び聴取等

### (3) 現地調査員による再検針調査

- ① 増量分等の漏水の有無に関する現地調査、使用者への結果報告又は不在時の連絡メモ投函
- ② 異常水量分の現地調査、使用者への聴取調査
- ③ 無届使用分の指示数再確認及び現地調査
- ④ 未検針分の再検針
- ⑤ 必要に応じて、料金システムへの対応履歴入力

### (4) 水量認定処理（「尾道市上下水道局使用水量等の認定に関する要綱」の基準に基づく処理）

- ① 検針不能による認定処理（屋内メーター等）
- ② 漏水による認定処理（「使用水量等認定伺書」作成も含む。）
- ③ その他の認定処理（指示数計測誤り等）

### (5) 検針結果確認

- ① 検針結果データによる検針分の全件チェック
- ② 必要に応じて、再検針調査

### (6) その他

- ① 検針業務の最終確認及び局への出力帳票等の提出
- ② 検針業務に係る苦情等への対応、必要に応じて現地対応や調査
- ③ 委託業務日報による件数等検針進捗状況の局への報告
- ④ その他必要に応じて局が指示した事項

## 3 業務実績（令和3年度）

### (1) 検針件数

887 件／年    74 件／月（平均）（御調下水道のみ）

## 4 業務の留意事項

「別添1 仕様書細目1」に準じる。

## 第5章 調定・請求業務

### 1 業務を行う事務所

「別添1 仕様書細目1」に準じる。

### 2 業務内容

#### (1) 調定確定

- ① 料金システムへの入力状況の確認
- ② 料金システムによる調定確定処理

#### (2) 調定

調定一覧表の作成

#### (3) 請求

- ① 納付書作成及び発送準備
- ② 督促状（前月未納分）作成及び発送
- ③ 口座振替不能通知作成及び発送

#### (4) その他

- ① 料金業務全般における業務スケジュール等の調整
- ② 各業務における返却された郵送物（納付書等）の郵送先の確認
- ③ 委託業務日報による調定・請求業務の進捗状況等報告
- ④ その他必要に応じて局が指示した事項

### 3 業務実績（令和3年度）

#### (1) 調定件数

18,362 件／年      1,530.2 件／月（平均）

#### (2) 請求件数

① 納付書	3,196 件／年	266.3 件／月（平均）
② 督促状	470 件／年	39.2 件／月（平均）
③ 催告書	774 件／年	64.5 件／月（平均）
④ 口座振替不能通知	199 件／年	16.6 件／月（平均）

### 4 業務の留意事項

「別添1 仕様書細目1」に準じる。

## 第6章 収納・還付業務

### 1 業務を行う事務所

「別添1 仕様書細目1」に準じる。

### 2 業務内容

「別添1 仕様書細目1」に準じる。

### 3 業務実績（令和3年度）

#### (1) 収納件数

① 納付書払い（金融機関）	614 件／年	51.2 件／月（平均）
② 納付書払い（コンビニ）	2,588 件／年	215.7 件／月（平均）
③ 口座振替（金融機関）	15,416 件／年	1,284.7 件／月（平均）
(2) 還付件数	5 件／年	0.4 件／月（平均）
(3) 充当件数	5 件／年	0.4 件／月（平均）
(4) 口座振替済通知送付件数	14,473 件／年	1,206.1 件／月（平均）

#### 4 業務の留意事項

「別添1 仕様書細目1」に準じる。

## 第7章 滞納整理業務

### 1 業務を行う事務所

「別添1 仕様書細目1」に準じる。

### 2 業務内容

「別添1 仕様書細目1」に準じる。

### 3 業務実績（令和3年度）

催告書交付件数 725 件／年 60.4 件／月

#### 4 業務の留意事項

「別添1 仕様書細目1」に準じる。

[別添4]

尾道市上下水道料金等業務委託 仕様書細目 4

- 1 局が受託者に対し専用として利用を許可するもの
  - (1) 業務用机・椅子（長江庁舎 机6個・椅子9個）
  - (2) 書庫用ロッカー（長江庁舎1個）
  - (3) 固定電話機（長江庁舎10台、営業所2台）
  - (4) 料金システム用クライアント端末機（長江庁舎12台、営業所2台）
  - (5) 御調下水道料金システム用クライアント端末機（長江庁舎1台）
  - (6) 料金システム用単票プリンター（長江庁舎1台）
  - (7) 料金システム用ハンディターミナル（長江庁舎33台、営業所15台）
  - (8) 現地徴収用領収印（長江庁舎3個、営業所1個）
  
- 2 局が受託者に対し共用として利用を許可するもの
  - (1) 料金システム用クライアント端末機（長江庁舎2台、営業所1台）
  - (2) 料金システム用単票プリンター（長江庁舎1台、営業所1台）
  - (3) 基幹系(住民基本台帳)端末機（長江庁舎1台）
  - (4) 基幹系(住民基本台帳)端末機プリンター（長江庁舎1台）
  - (5) 料金システム用連続帳票プリンター（長江庁舎1台）
  - (6) 料金システム用OCR読取機（長江庁舎1台）
  - (7) 料金システム用バーコード読取機（長江庁舎1台、営業所1台）
  - (8) メールシーラー（長江庁舎1台）
  - (9) 水道施設情報管理システム（長江庁舎1台、営業所1台）
  - (10) ファクシミリ（長江庁舎1台、営業所1台）
  - (11) コピー機（長江庁舎1台、営業所1台）
  - (12) シュレッダー（長江庁舎1台、営業所1台）
  - (13) 窓口收受用領収印（長江庁舎1個、営業所1個）
  - (14) 窓口用レジスター（営業所1台）
  
- 3 局が受託者に支給するもの
  - (1) 納付書等各種ハガキ
  - (2) 手書き納付書
  - (3) 使用水量のお知らせ
  - (4) 検針連絡メモ
  - (5) 口座振替届出書
  - (6) 水道使用開始届・中止届
  - (7) 閉栓札
  - (8) 各種封筒

- (9) コピー用紙
- (10) 催告文書用紙
- (11) プリンタートナー
- (12) 閉栓キャップ、閉栓キャップキー
- (13) 水道メーター、メーターパッキン、ボルトナット

#### 4 局が経費を負担するもの

- (1) 光熱水費  
電気料・水道料
- (2) 通信費  
電話・ファックス等の通信に係る経費（従事者間の携帯電話は除く）
- (3) 郵送料  
納付書・催告書等、業務上必要とされる郵送に係る経費
- (4) 手数料  
口座振替・コンビニ収納等、業務上必要とされる手数料に係る経費
- (5) 印刷製本費  
納付書・使用水量のお知らせ・封筒等、業務上必要とされる印刷に係る経費
- (6) 保守料  
料金システム等の機器において、業務上必要とされる保守に係る経費
- (7) 消耗品  
プリンタートナー等、業務上必要とされる機器の消耗品に係る経費

#### 5 受託者が経費を負担するもの

- (1) 業務用机・椅子・ロッカー等（局が利用を許可するもので不足する場合）
- (2) 従事者用制服
- (3) 従事者用携帯電話
- (4) 窓口用レジスター（長江庁舎）
- (5) 料金業務用つり銭
- (6) 受託者用業務車両・バイク
- (7) 前号の維持に関する全経費（ガソリン等燃料費・大橋通行料等交通費・保険料等）
- (8) 事務用品
- (9) 現地対応業務用工具類
- (10) 習熟期間における全経費

#### 6 その他

必要に応じて局と協議の上決定する。