

舞鶴市上下水道事業窓口業務等委託
要求水準書・仕様書

舞鶴市上下水道部

目 次

第1章	総則	2
1	目的	2
2	委託業務期間	2
3	業務準備期間	2
4	委託業務	2
5	営業日時及び営業場所	2
6	関係法令等の遵守	2
7	業務実施体制	3
8	成果品の帰属	3
9	費用の負担区分	3
10	業務の予定量	3
11	業務の引継ぎ	3
12	その他	3
第2章	委託業務	4
1	窓口業務	4
2	開閉栓業務	5
3	検針業務	6
4	調定業務	7
5	収納業務	8
6	滞納整理業務	10
7	電子計算機処理業務	12
8	給水装置・排水設備窓口業務	12
9	その他付随業務	13
10	災害等発生時の協力	14
第3章	その他事項	15
1	収納率の向上	15
2	業務計画書及び実績報告書等の提出	15
3	報告会議等の実施	15
4	その他	15

【参考資料】

- 別紙① 費用負担区分
- 別紙② 業務等実績

第1章 総則

1 目的

舞鶴市上下水道部（以下「市」という。）が委託する業務について、業務を円滑に履行するために必要な仕様その他事項を定める。なお、この要求水準書・仕様書は、業務成果として求める最低限の内容を参考として示すものであり、民間事業者の技術力、企画力、業務遂行能力を最大限に生かし効率的な業務運営及びお客様サービスの向上が図れるよう、これを上回る業務水準の提案を求めるものである。

2 委託業務期間

令和6年4月1日から令和11年3月31日までの5年間

3 業務準備期間

契約の日から令和6年3月31日まで

受託者は市及び前受託者より業務の引継ぎを受け、円滑に移行できるよう業務の習熟に努めるものとする。

なお、業務の引継ぎに要する費用は受託者の負担とする。

4 委託業務

- (1) 窓口業務
- (2) 開閉栓業務
- (3) 検針業務
- (4) 調定業務
- (5) 収納業務
- (6) 滞納整理業務
- (7) 電子計算機処理業務
- (8) 給水装置・排水設備窓口業務
- (9) その他付随業務

5 営業日時及び営業場所

(1) 営業日時

委託業務の営業日及び営業時間は、原則、市の執務日及び執務時間を含む受託者の営業日及び営業時間とする。営業日以外の日又は時間にあっても必要に応じて対応できる体制を整えておくものとする。

(2) 営業場所

舞鶴市役所別館2階お客様サービスセンター内

6 関係法令等の遵守

- (1) 業務に関する関係諸法令及び「舞鶴市水道事業給水条例」、「舞鶴市公共下水道条例」等の関係規

定を遵守する。

- (2) 「個人情報の保護に関する法律」、「舞鶴市における個人情報の保護に関する法律の施行に関する条例」等を遵守し、個人情報の厳格な管理に万全の体制を整備する。

7 業務実施体制

(1) 業務従事者の確保

業務を行うにあたり各業務に精通し、十分な知識と経験を有する者（以下「業務従事者」という。）を配置し、効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整えなければならない。

(2) 業務責任者の選定

業務従事者の中から、業務について一切の管理を行う業務責任者を定める。また、業務責任者は類似業務において一定の経験を有する者とする。

8 成果品の帰属

業務の実施により作成された成果品（出力された帳票、受託者が履行期間内に作成または取得した作業の手順、作業方法等に関する資料等を含む。）は、全て市に帰属する。

9 費用の負担区分

- (1) 費用の負担区分は、【別紙①費用負担区分（舞鶴市）】のとおりとする。
- (2) 業務の遂行上必要なもののうち、市が貸与、支給及び費用負担するとしたもの以外は、すべて受託者の負担とする。

10 業務の予定量

業務の予定量は、【別紙②業務等実績（舞鶴市）】を参考とする。

11 業務の引継ぎ

- (1) 業務契約期間が満了したとき、又は契約が解除されたときは、速やかに業務委託に関する一切の事務を市及び次期受託者に引き継がなければならない。
- (2) 前記において、この業務に関するすべての情報は市が所有するものであることから、受託者は本契約期間中に引継ぎ期間を設けると共に、遅滞なく正確にすべての情報を、市及び次期受託者に電子ファイル、書面等により引き継がなければならない。
- (3) 業務契約期間が満了したとき、又は契約が解除されたときに、受託者が処理途中であるものが発生した場合には、事務の種類やその状態を明確にし、市及び次期受託者が速やかに業務を遂行できるようにしなければならない。
- (4) 引継ぎに係る経費については受託者の負担とする。ただし、次期受託者に帰属する費用は含まないものとする。

12 その他

- 受託者は、原則として印刷物等物品調達には、舞鶴市内企業の中から選定するものとする。

第2章 委託業務

1 窓口業務

窓口業務とは、来庁したお客様等（お客様等からの電話・FAX 等も含む）からの各種届出の受付及び受理、水道料金等の収納及び問い合わせに対応する業務をいう。

(1) 届出の受付

受付の際、必要事項及び本人確認書類等を確認し、親切かつ丁寧な対応を行わなければならない。各種届出の受付では、次の事項を確認する。

① 使用開始届

給水装置の場所、使用者名義、使用開始日、料金支払い方法等の確認を行う。

口座振替の希望がある場合は、その手続きも案内する。

② 使用休止届

給水装置の場所、使用者名義、使用休止日、転居先、精算料金支払い方法等の確認を行う。

③ 名義変更等届

給水装置の場所、新・旧使用者名義、変更日、変更理由等の確認を行う。

(2) インターネットによる受付

インターネットによる水道の使用開始及び中止の受付システムの構築及び運用を行う。

① パソコン、スマートフォン等からの利用が可能なこと。

② 舞鶴市ホームページから利用サイトに接続できること。

③ 24時間年中無休で利用できること。ただし、システムメンテナンス等で一時的に休止する場合は、利用者に告知すること。

(3) 窓口収納

収納する料金等は、上水道料金、下水道使用料、集落排水等使用料（以下、「水道料金等」という。）、その他、加入金、設計審査手数料等の市が納入通知書を発行したもの（以下「その他収入金」という。）とする。

① 水道料金等の収納

(ア) 「納入通知書」持参の場合

- 端末機で収納状況を確認する。
- 未納がある場合、持参した「納入通知書」により水道料金等を収納する。
- 収納の際は、「納入通知書」等の金額と受領した現金を確認する。

(イ) 「納入通知書」の持参がない場合

- 住所、氏名、使用者番号等を確認し、端末機で収納状況を確認する。
- 未納がある場合は、端末機で「納入通知書」を再発行し、水道料金等を収納する。
- 収納の際は、「納入通知書」等の金額と受領した現金を確認する。

(ウ) 収納後は重複納付の発生を防ぐため、「納入通知書」、「督促状」等の発行を差し止める。

(エ) その他収入金の収納

- 市が発行した「納入通知書」等を持参した場合は、記載された金額と受領した現金を確認する。
- 「納入通知書」等の持参が無い場合は市へ連絡し、再発行した「納入通知書」等に記載さ

れた金額と受領した現金を確認する。

② 領収書の発行

水道料金等及びその他収入金を収納したときは、「納入通知書」等の領収印欄へ領収日を確認後に押印し、領収書を支払者へ確実に渡す。

③ 「納入通知書」等の再発行

使用者等から「納入通知書」等を紛失等の理由により、再発行の依頼があった場合は、端末機で納入状況を確認し、未納がある場合は再発行を行い使用者へ交付する。

④ 「上下水道料金納付済証明書」の発行

(ア)使用者等から「上下水道料金納付済証明書」の申請があった場合は、証明期間・納付状況を確認後、「上下水道料金納付済証明書」を作成し市へ提出する。

(イ)市は決裁の上、受託者を通じて「上下水道料金納付済証明書」を使用者等へ交付する。

⑤ 口座振替依頼処理

(ア)口座振替による水道料金等の支払いを希望する使用者等に対し、「舞鶴市市税等口座振替依頼書」(以下「口座振替依頼書」という。)を手渡し又は郵送により交付し、記入・押印の上、金融機関に提出するよう案内する。

(イ)窓口において口座振替受付サービス (Pay-easy) を利用する使用者等に対し、専用端末にてキャッシュカードを読み取り、口座振替手続きを実行する。

(ウ)キャッシュカードによる登録又は金融機関で受け付けされた口座振替依頼書を受領後、遅滞なくシステム入力を行う。

(エ)その他、口座振替に関し不明な点がある場合は、使用者等に連絡確認するなどの調査・照会を行う。

(4) 問い合わせ等の対応

① 使用者等からの問い合わせ及び苦情

使用者等からの問い合わせ及び各種苦情があった場合は、誠意を持って対応するとともに、必要に応じて市へ報告し、その指示に従う。

② 漏水・修理等に関するもの

漏水・修理等に関する問い合わせがあった場合は、その状況を確認するとともに、必要に応じて市へ報告し、その指示に従う。

宅内での漏水が疑われる場合は、市指定給水工事事業者による調査・修理を依頼するとともに、減免制度について案内する。

2 開閉栓業務

開閉栓業務とは、受付した使用開始・休止届の内容に基づき、止水栓の開閉を行う業務をいう。

(1) 開栓

① 使用希望者より申請された内容に基づき、現地にて給水装置設置場所、水道メーター等を確認の上、止水栓レバーを「開」にする等給水可能な状態とする。また、メーターが撤去されている場合は再度メーターを取り付ける。

② 使用開始時の指針値を確認する。

(2) 閉栓

① 使用者より申請された内容に基づき、現地にて給水装置設置場所、水道メーター等を確認の

上、止水栓レバーを「閉」にする等、給水できない状態とする。

② 使用休止時の指針値を確認する。

(3) 休日、営業時間外の対応

使用者より宿日直職員等を通じて開閉栓の依頼があり、必要と認められるときは、開閉栓作業を実施するものとする（年間10件程度）。

3 検針業務

検針業務とは、給水装置等の設置場所に赴きメーターの指針値を読み取り、使用水量と使用状況を確認し、使用者等へ「検針票」により通知することに併せて異常水量があった場合に連絡すること及び検針データをシステムに取り込む業務をいう。

(1) 定期検針の実施

① 検針は、毎月及び隔月の定例日に実施する。

② 定例日は料金算定の基準となる日であり、料金を正確に算定するため、一定の日を維持する。

(2) 検針機器

市が用意する検針用端末、若しくは手書き用検針カード

(3) 検針前の準備

① 検針データの作成

② 検針時に携帯するもの

(ア) 身分証明書

(イ) 検針用端末（手書き用検針カード）

(ウ) 交換用バッテリー

(エ) 「異常水量のお知らせ」

(オ) その他必要なもの

③ 留意事項

(ア) 検針用端末のデータ及び帳票等は、汚損、亡失のないように細心の注意を払って取り扱う。

(イ) 機器等は、破損、亡失のないように十分に注意して取り扱う。

(4) 検針業務

① 検針

(ア) 使用者の下記項目について、検針用端末の情報と照合する。

- 水栓所在地
- 使用者名
- 前回指針
- メーター番号

(イ) 正確に指針値を読み取り、検針用端末に入力する。1 m³未満は切り捨てる。

(ウ) 「検針票」を作成し使用者に手渡す。不在の場合は、郵便受け等確実に使用者が確認できるようにする。また、畑など現地投函が不可能な場合は、そのまま持ち帰り郵便等により確実に使用者に届くようにする。

(エ) 指定された私設メーターの指針を読み取り、料金システムに入力する。また、検針お知らせを作成し使用者に郵送する。（2ヵ月で140件程度）

(オ) 市が依頼するお知らせがある場合は、上記と同様に確実に使用者等に届くようにする。

(カ)検定期間満了の水道メーターを発見したときは、速やかに市へ報告する。

② 未検針

(ア)施錠等によりメーター指針を確認できない場合は、文書により使用者等と調整し再検針を行う。

(イ)メーター位置が不明等の場合、市へ報告し配管図面等の確認の上、再訪問し検針を行う。再訪問でも不明な場合は、市へ報告し指示に従う。

(ウ)メーターの故障、破損及び撤去を発見した場合は、市へ報告する。

③ 異常水量

(ア)算出された使用水量が前回使用水量等と比較して著しく増加又は減少するものは、再度メーター指針値を確認する。

(イ)パイロットマークが回るなど漏水を発見した場合は、使用者等にその旨を連絡し、市指定給水工事事業者を案内し、修理の依頼をする。不在の場合は、チラシ等を投函する。

(ウ)メーター故障や逆取付メーター等が発見した場合は、速やかに市へ報告する。

(エ)無届使用、転居又は使用用途変更を発見した場合は、速やかに市へ報告する。

(5) 水量チェック

① 検針データを料金システムに取り込む。

② 使用水量の大幅な増減について検針業務従事者から聞き取りを行うとともに、再検針を行うなど使用水量を確認する。

③ 再検針により誤検針が判明した場合は、使用者等にその旨を報告し、謝罪等の対応をした上で、適正な検針結果による「検針票」を作成し、郵送等で使用者等に届ける。

(6) 給水条例違反の報告

検針時に給水条例等の違反を発見した場合は、速やかに市へ報告する。

(7) 検針員の指導・監督

検針員の指導及び監督を確実にを行い、誤検針及び使用者等とのトラブルが生じないように努めること。

(8) 地元検針の対応

市内 10 地区（赤野、平、布敷、岸谷、下東、野原、大俣、志高、大川、長谷地区の約 630 件）については、各地区の地元住民に検針を委託しており、受託者は地元検針に係る対応をするものとする。また、各地区の検針委託料等費用は、受託者の負担とする。

(9) 検定期間満了メーター交換に関する処理

① 市の指示により検定期間満了メーターのデータを抽出し、一覧表を作成する。

② 交換伝票の指針値等を確認し、料金システムに入力する。

③ メーター交換後に使用水量が著しく増加又は減少した場合は調査を実施し、結果を市へ報告する。

4 調定業務

調定業務とは、検針した水量を基に水道料金等を算定し請求する業務である。また、更正業務とは、一度確定した水道料金等を漏水による減免等により更正する業務をいう。

(1) 調定業務

① 検針業務で確定した使用水量及び下水道使用料に係る届出使用人数等に基づき、水道料金等

を調定する。

- ② 水道料金については、地区別、用途別の件数、使用水量及び料金を集計したもの（以下「集計表」という。）を作成し市へ提出する。
- ③ 下水道使用料及び集落排水等使用料については、排水種別、件数、排水量及び使用料を集計したものを作成し市へ提出する。
- ④ 水道料金の算定において親子メーターの場合は使用水量に注意する。また、下水道使用料等については、井戸水メーターによる加除排水量がある場合は注意する。
- ⑤ 漏水減免、濁水減免、誤検針等により、当該調定月の使用水量及び水道料金等を更正する必要がある場合は、調定確定後に反映する。

(2) 認定処理

冬季の降雪等のため、メーター検針が行えない場合は、使用水量を認定する。

- ① 認定水量は、原則、前3回の調定水量の平均水量と前年同期の水量を比較した少ない方の水量とする。
- ② 認定水量とする場合は、使用者等に認定水量である旨記した文書で通知する。
- ③ 雪解け等により検針業務が可能となった場合は、正規のメーター指針から精算処理を行う。

(3) 納入通知書の作成及び発送

調定確定後、市の承認を得て納入通知書を作成し、郵送等により確実に使用者等に届ける。

(4) 口座振替又は自動払込

支払い方法が口座振替又は自動払込となっている場合は、伝送等により振替データを金融機関に届け、口座振替又は自動払込を依頼する。(5 収納業務参照)

(5) 更正業務

漏水減免、濁水減免、誤検針等により前回以前の水道料金等に更正が生じた場合は、調定を更正する。

- ① 誤検針又は誤入力等により生じた更正は、調定増減簿若しくは更正処理票を作成し、市の承認後に更正する。
- ② 漏水減免等による更正は、市の決裁後、調定増減簿若しくは更正処理票を作成し更正する。
- ③ 更正業務により水道料金等に変更が生じた場合は、更正後の水道料金等を使用者等に通知する。

5 収納業務

収納業務とは、調定された水道料金等及び市が発行した収入金の収納及び水道料金等の消込み業務をいう。

(1) 収納業務

- ① 窓口における収納は、「1 窓口業務(3) 窓口収納」による。
- ② 口座振替又は自動払込による収納は次のとおりとする。
 - (ア) 伝送等により振替データを金融機関に届け、口座振替又は自動払込を依頼する。
 - (イ) 預金不足等による口座振替不能分については、再振替データを金融機関に届け、口座振替又は自動払込を再度依頼する。
 - (ウ) 預金不足等により再度口座振替不能となった分については、納入通知書(口座振替不能分)を作成し、郵送等により使用者等に届ける。

(2) 銀行入金処理

- ① 窓口により収納した現金・小切手は、営業時間終了後に納入済通知書と現金を照合し、受託者金庫にて保管する。
- ② 前日に窓口及び集金により収納した現金・小切手は、翌日午後0時までには納入済通知書と現金を照合し、「納金領収書」及び「入金副票」を作成・添付の上、出納取扱金融機関（京都銀行東舞鶴支店）に入金する。

(3) 消込み処理

- ① 納入通知書によるもの
バーコードリーダー、手入力等により料金システムに消込み処理をする。
- ② 口座振替等によるもの
出納及び収納取扱金融機関から返送された振替済データにより、料金システムに消込み処理をする。
- ③ コンビニ収納によるもの
コンビニ収納代行業者から伝送されたコンビニ収納（スマホアプリ納付含む）の収納データにより、料金システムに消込み処理をする。

(4) 集計業務

次の帳票を基に、「収納日計表」を作成する。

- 収入金日報
 - 納入済通知書
 - 口座振替報告書
 - 通帳の写し
 - その他関係帳票
- ① 通帳の入金金額と上記各帳票の金額を照合する。一致しない場合はその原因を精査し、必ず集計額と入金額を一致させる。
 - ② 「収納日計表」の作成
 - (ア)水道料金等の日計集計
 - (イ)口座振替分の日計集計
 - (ウ)その他日計集計
 - (エ)全体の日計集計
 - ③ 「収納日計表」の確認
確認の結果、不備があった場合は市の指示に従い訂正する。

(5) 督促業務

- ① 納期限を過ぎても水道料金等の納入がない使用者等については、納期限後30日目までに市の承認を得て督促状を発行する。
- ② 督促状の発行日・納期限等は市の承認の上、決定する。
- ③ 督促状は、発送直前まで収納を確認の上で発送することとし、重複納付とならないよう十分に注意する。

(6) 催告業務

督促状に指定した納期限までに納入がない使用者等については、市の承認を得て催告書を作成し、送付する。

(7) 調査業務

「納入通知書」、「督促状」及び「催告書」等を郵送した際に返戻された場合については、現地訪問等により正確な送付先を調査し、確実に使用者等に届くようにする。ただし、調査の結果、無届転居等と判断された場合は、市へ報告するものとする。

(8) 営業時間外対応

水道料金等の収納は、原則営業時間内とする。ただし、訪問集金、急を要する場合又はやむを得ない事情で収納が発生したときは、営業時間外においても対応するものとする。

(9) 充当・還付業務

減免や過誤納金等により水道料金等を多く収納した場合については、未納料金がある場合は原則充当するものとし、未納料金がない場合は原則還付するものとする。また、還付する場合は市が行う。

① 充当・還付処理票の作成

重複納付、誤検針、漏水減免等により過誤納金は発生した場合は、還付簿に記載し、過誤納金の発生理由を記した「充当・還付処理票」を経理担当課に回付する。

② 充当・還付通知

充当・還付対象者に過誤納金の金額、理由等を明記した通知を送付する。また、還付の場合は還付先口座の確認を行う。

③ 充当・還付処理

充当・還付が完了後、料金システムへの充当・還付確定処理を行う。

6 滞納整理業務

滞納整理業務とは、「督促状」等の納期限を過ぎてなお未納となっている使用者等に催告等を行い、水道料金等の請求、収納を行う業務をいう。

(1) 滞納整理業務

① 納付折衝

(ア) 督促状等による納期限を過ぎても未納となっている使用者等に対し、電話、催告書送付、訪問等により納付折衝を行う。

(イ) 一部納付、支払困難な場合、支払いについて折衝し、完納計画を示した納付誓約書をつける。

(ウ) 無届けでの転出・転居が判明した場合には、市へ報告する。

(エ) 訪問時に不在の場合、訪問したことを告げる文書を投函し連絡を促すなど納付折衝に繋げる。

(オ) 使用者等との折衝内容は、料金システムに交渉記録を入力する。

(カ) 問題が生じた場合は、市へ報告の上、指示により対応にあたる。

② 給水停止業務

(ア) 催告書等を発付後、指定期限内に納付がない場合は、舞鶴市市給水停止執行要領等に基づき、「給水停止予告通知書」発送対象者を選び、一覧を作成する。

(イ) 市は、受託者が作成した一覧をもとに「給水停止予告通知書」発送対象者を決定し、「給水停止予告通知書」を作成、受託者に交付する。

(ウ) 受託者は、交付を受けた「給水停止予告通知書」を使用者等に訪問・郵送等により使用者

に届ける。

(エ)「給水停止予告通知書」発送後に使用者等から連絡・相談があった場合は、納入方法、納入日を確認し、給水停止の執行を保留する。ただし、連絡・相談した内容等が不履行となった場合は、給水停止の執行を行う。

(オ)「給水停止予告通知書」に明記する納期限までに納付又は連絡・相談のない使用者等については、給水停止執行日の前日に訪問し、「給水停止前日通知」を投函する。

③ 給水停止措置

給水停止執行に伴う閉栓作業は、次のとおりとする。

(ア)給水停止実施方法

- ・ 給水停止執行日は、原則、毎月最終水曜日とする。ただし、12月については別に決定する。
- ・ 閉栓作業は、原則、止水栓での閉栓とし、止水栓レバーは撤去する。

(イ)給水停止の中止又は保留

- ・ 給水停止の中止は、原則、給水停止執行日まで若しくは閉栓作業に訪問した際に未納金額全額を支払った場合のみとする。
- ・ 使用者等が、未納金額の一部納付及び支払誓約をしたものについては、給水停止を保留することができる。この場合、原則、使用者等から「納付誓約書」を提出させる。

(ウ)給水停止執行通知書の交付

給水停止を執行した場合は、使用者等に必ず「給水停止執行通知書」を交付する。

④ 給水停止解除措置

給水停止の解除に伴う開栓作業は、次のとおりとする。

(ア)給水停止の解除は、原則、未納金額の全額の支払いがあったときとする。

(イ)使用者等が未納金額の一部納付及び「納付誓約書」を提出したときは、給水停止を一時的に解除することができる。

(ウ)止水栓の開栓にあたっては、水道メーターの静止を確認する。

(エ)給水停止の解除は、やむを得ない事情がないかぎり原則、営業日の午後5時までとし、土日、祝祭日及び年末年始は対応しない。

⑤ 報告

給水停止及び給水停止の解除を行った際は、市へ報告する。

(2) 納付誓約の期日管理

「納付誓約書」の支払期日を管理し、不履行者については市へ報告し、給水停止業務に移行する。

(3) 交付要求書等の作成

裁判所等から「債権届出の催告書」等が届いた場合、該当する使用者等について調査し「交付要求書」等を作成の上、市へ提出する。

(4) 官公署等からの調査・照会の対応

官公署、弁護士等から使用者等に関する調査・照会があった場合は、該当する使用者等について調査し必要な資料を作成の上、市へ提出する。

(5) 滞納処分及び法的措置

滞納処分及び法的措置が必要と認められる対象者を市へ報告するとともに、裁判所に提出する

申立書類等を作成するなど、市と共同で法的措置をとる。

(6) 資料等作成

- ① 市が指示するときは、その指示内容で未納者一覧等の資料を作成し、市へ提出する。
- ② 年度末に水道料金等の「不納欠損調書」を作成し、市へ提出する。

7 電子計算機処理業務

電子計算機処理業務とは、事務処理の迅速な対応と情報の的確な把握を図るため、市が貸与する料金システムを使用し、収納、口座振替、検針データの作成及び取込み、交渉等記録の入力、各種データの入力処理、上水道料金等の調定、納入通知書等の発行、収納金の取込み及び各種データ作成・分析などを行う業務をいう。

また、業務の効率化及び適正化を図るため、既存の料金システムを検証し、必要な改修及び更新に関する提案を行う。

8 給水装置・排水設備窓口業務

給水装置・排水設備窓口業務とは、お客様等からの電話対応や、給排水設備の布設状況等の問い合わせに対する情報提供、各種申請等に関する受付・指導等を行う業務をいう。

(1) 配管等状況確認業務

受託者は、水道配管及び下水道管の布設状況等の問合せがあったときは、マッピングシステム等及び、必要に応じて現地の状況確認（年間 10 件程度）により、慎重かつ正確に情報提供する。

また、提供した内容は記録を行う。

(2) 給水装置窓口等業務

① 舞鶴市給水装置工事申請書（新設・改造・廃止）の受付

(ア) 舞鶴市給水装置工事申請書が提出された場合は、申請書及び添付書類（給水装置材料リスト、付近見取図、平面図、立面図等）の内容を確認して、誤りがあれば訂正を指導する。

(イ) 書類が整い次第、市へ設計審査依頼を行う。

② 加入金、設計審査手数料等の収納

工事負担金、加入金、設計審査手数料、竣工検査手数料、直結止水栓代金、メーターボックス販売代金等の収納を行う。

(ア) 諸収入金の納入通知書の引渡し

諸収入金の納入通知書が作成できれば、申請等を行ったものに連絡を行う。

(イ) 諸収入金の納入管理

- 諸収入金の納入管理は、帳簿等により適切に行う。
- 納入の確認ができれば、速やかに市へ報告する。
- 納入通知書の納期限を過ぎたものについては、督促を行う。

③ 工事検査申請書の受付

(ア) 工事検査申請書及び添付書類（給水装置工事チェックリスト、工事写真、完成図）の内容を確認して、誤りがあれば訂正を指導する。

(イ) 書類が整い次第、市へ検査依頼を行う。

(ウ) 検査完了後の資料整理を行う。

(3) 下水道排水設備窓口等業務

- ① 下水道排水設備（新設・増設・改築）計画確認申請書の受付
 - (ア) 排水設備計画確認申請書が提出された場合は、申請書及び添付書類（工事明細書、位置図、平面図、縦断図、構造図）の内容を確認して、誤りがあれば訂正を指導する。
 - (イ) 書類が整い次第、市へ設計審査依頼を行う。
- ② 確認申請審査手数料の収納
 - (ア) 諸収入金の納入通知書の引渡し

諸収入金の納入通知書が作成できれば、申請等を行ったものに連絡を行う。
 - (イ) 諸収入金の納入管理
 - 諸収入金の納入管理は、帳簿等により適切に行う。
 - 納入の確認ができれば、速やかに市へ報告する。
 - 納入通知書の納期限を過ぎたものについては、督促を行う。
- ③ 下水道排水設備等完工届の受付
 - (ア) 下水道排水設備等完工届及び添付書類（工事明細書、位置図、平面図、縦断図、構造図）の内容を確認して、誤りがあれば訂正を指導する。
 - (イ) 書類が整い次第、市へ検査依頼を行う。

9 その他付随業務

- (1) 上記1～8の委託業務に付随するその他業務については、市と受託者の協議の上、実施するものとする。
- (2) 休止中井戸水栓の使用状況調査

休止中の井戸水栓（水道未使用かつ下水道使用可能）について、現地調査を実施し、休止中にもかかわらず井戸水が使用され下水道を使用されていないかを調査する。

（毎年実施、300件程度/年）
- (3) 印刷物の在庫管理及び作成
 - ① 業務に使用する印刷物の在庫管理を適正に行う。
 - ② 受託者は、次の印刷物〈表1〉について、作成、発注を行う。なお、作成に関する費用は、受託者が負担するものとする。

〈表1〉

印刷物名	年間使用目安
納付書送付用封筒（11×17 cm）	6,000 枚
給水停止予告用封筒（長3）	3,000 枚
使用開始届（A4 複写3枚）	2,000 枚
使用休止届（A4 複写3枚）	2,000 枚
名義変更届（A4 複写3枚）	1,000 枚
書類送付用封筒（長3）	16,000 枚
検針票用紙（ロール紙）	140 枚/巻×1,500 巻
メーター取替通知票	5,300 枚

納入通知書（窓口発行用単票）	12,000 枚
手書き用検針カード	2,600 枚

- ※ 上記〈表1〉以外の印刷物（上下水道料金等納入通知書、督促状、口座振替のお知らせ、口座振替不能通知等）については、市の費用負担により市が作成、発注を行う。在庫管理は受託者が行い、不足する前に市へ作成、発注の依頼をする。

10 災害等発生時の協力

受託者は市と支援協定を締結し、大規模災害その他非常事態が発生又は発生する恐れがある場合は、市の要請に従い協力するものとする。

第3章 その他事項

1 収納率の向上

- (1) 受託者は、水道料金及び下水道使用料について、毎年度、目標収納率を設定し、達成するよう努めなければならない。
- (2) 毎年度の目標収納率は、市と受託者との協議で決定する。
- (3) 目標収納率を下回った場合、受託者はその要因を分析し目標到達計画書を市に提出しなければならない。また、市が必要と認めるときは、受託者に対し業務の改善等を求めることができるものとする。

2 業務計画書及び実績報告書等の提出

- (1) 受託者は、毎年度、委託業務を履行するための業務体制及び業務執行計画の工程表、その他必要な事項を明示した業務計画書を提出する。
- (2) 受託者は、各業務の実績報告書を月ごと及び年度ごとに、市が定める期日までに提出する。
- (3) 受託者は、市が指示する書類、資料等について、速やかに作成、提出する。

3 報告会議等の実施

- (1) 市と受託者は、業務及び課題の報告を行うため、毎月、定例会議を開催する。
- (2) 市が必要と認めたときは、臨時に会議を開催する。
- (3) 宮津市との業務連携の強化を図るため、必要に応じて宮津市との合同会議を開催する。

4 その他

- (1) 本要求水準書・仕様書に疑義が生じた場合又は定めのない事項については、市と受託者の協議の上、定めるものとする。なお、特別な理由及び緊急を要する場合は、市の指示するところによるものとする。
- (2) 本要求水準書・仕様書は、舞鶴市及び宮津市上下水道事業窓口業務等委託に係る公募型プロポーザル実施に用いるためのものであり、契約においては本要求水準書・仕様書を基本とし、市と受託者の協議の上、変更することができるものとする。