

坂井市上下水道お客さまセンター業務包括委託

要求水準書

令和6年7月1日

坂井市建設部上下水道課

目 次

第1章 業務概要	
第1 業務の目的	1
第2 用語の定義	1
第3 契約期間	2
第4 前提条件	2
1. 本業務の従事場所	2
2. 受託者が使用できる備品	2
第5 業務の範囲	2
第6 業務の履行	2
1. 一般事項	2
2. 業務管理	2
3. 業務実施体制	3
4. 業務の一部再委託	3
5. 経費の負担	3
6. 危機管理対応	4
7. 関連法令遵守	4
8. 業務開始及び引継ぎ	4
9. 提出書類	5
10. その他留意事項	5
第2章 委託者が受託者に委託する業務	
第1 上下水道お客さまセンター業務	7
1. 料金等業務	7
2. 給排水施設窓口業務	8
3. 給排水施設業務	9
第3章 業務要求水準	
第1 基本的水準	12
第2 上下水道お客さまセンター業務の要求水準	12
1. 基本方針	12
2. 業務時間	12
3. 料金システム等	12
4. 料金等業務の要求水準	12
5. 給排水施設窓口業務の要求水準	15
6. 給排水施設業務の要求水準	18
7. その他付帯業務	21

第1章 業務概要

坂井市上下水道お客さまセンター業務包括委託要求水準書(以下「要求水準書」という。)は、坂井市(以下、「委託者」という。)が受託者に対して本質的に求めている事項である。

第1 業務の目的

坂井市上下水道お客さまセンター業務包括委託(以下「本業務」という。)は、受託者の創意工夫により効率的な運用が実現できるよう、性能規定を定め複数年契約で実施するものであり、委託者と受託者との協働作業により事業運営の技術を築き上げ、持続的に行うことを目的とする。

第2 用語の定義

- (1)「委託者」とは、坂井市をいう。
- (2)「受託者」とは、本業務を受託する者をいう。
- (3)「本業務」とは、坂井市上下水道お客さまセンター業務包括委託をいう。
- (4)「要求水準書」とは、本業務について委託者が公表した「坂井市上下水道お客さまセンター業務包括委託要求水準書」(その後の修正及び変更を含む。)をいう。
- (5)「要求水準書等」とは、要求水準書その他、本業務を履行するために委託者が公表した書類、並びに受託者が提出した提案書一式をいう。
- (6)「業務責任者」とは、坂井市上下水道お客さまセンターに常駐し業務全般を管理する者をいう。
- (7)「坂井市上下水道お客さまセンター」とは、委託者が提供する坂井市役所本庁舎2階(上下水道課横)にある事務所をいう。
- (8)「副責任者」とは、業務責任者不在時に業務責任者に代わって管理する者をいう。
- (9)「業務従事者」とは、本業務に従事する者をいう。
- (10)「貸与品等」とは、本業務を履行するうえで必要であり委託者が無償で受託者に貸与する物品をいう。
- (11)「緊急事態」とは、地震・台風等の災害による施設・設備トラブル、火災等の事故、水質異常、停電や設備の故障、システムトラブル等の発生をいう。
- (12)「不可抗力」とは、暴風、豪雨、洪水、地震、地滑り、落盤、火災、騒動、暴動その他自然的または人為的な事象であって、委託者と受託者双方の責めに帰すことができないものをいう。
- (13)「電子計算システム」とは、料金システム、会計システム、サーバー等、上下水道料金業務を行う上で必要な電子機器類のことである。
- (14)「電子計算システム端末」とは、料金システム等をインストール済みのパソコン及び付随するプリンターのことである。

第3 契約期間

本業務の契約期間は、令和7年4月1日から令和9年3月31日までの2年間とし、包括委託契約書及び要求水準書、その他関係書類を含めた本件告示資料一式に従い業務を実施する。

ただし、契約締結日の翌日から令和7年3月31日までの期間は業務準備期間（移行期間）とし、受託者は現行の業務受託者から各業務の習熟を行うものとする。

第4 前提条件

1. 本業務の従事場所

本業務の従事場所は、坂井市上下水道お客さまセンター内(坂井市坂井町下新庄第1号1番地)とする

2. 受託者が使用できる備品

- (1) 受託者に管理を委託する貸与品等は、『別紙1 貸与品一覧』に示すものとする。
- (2) 契約期間中の貸与品等の管理については、委託者と協議の上実施することとする。
- (3) 『別紙2 調達消耗品一覧』に示す消耗品については、受託者の負担で調達し管理する。

第5 業務の範囲

受託者が行う業務の範囲は、本書第2章「委託者が受託者に委託する業務」のとおりとする。

第6 業務の履行

1. 一般事項

- (1) 要求水準書は、本業務を実施する上で、受託者が満たすべき最低限の要件であり、委託者及び受託者の合意によりその効力を得るものである。受託者の創意工夫による業務履行を実現するため、業務実施の具体的内容・手法等は受託者の提案によるものとする。
- (2) 受託者は、本業務が社会的使命を持つことを認識したうえで常に善良なる管理の責任をもって業務を履行しなければならない。
- (3) 受託者は、水道及び下水道の利用者が必要とするサービスを提供できるよう本要求水準書のほか契約書及びその他関係書類並びに関係法令に基づき、誠実かつ安全に業務を履行しなければならない。

2. 業務管理

- (1) 受託者は、受託業務の具体的な実施手順等を熟知するとともに、常に問題意識を持って業務の履行にあたり、自らの持つ技術力を活かし、様々な取り組みや創意工夫を行って業務の効率化を図るよう努めるものとする。
- (2) 受託者は、労働安全衛生法等の災害防止関係法令の定めるところにより常に安全衛生の

管理に留意し労働災害の防止に努めるとともに、安全衛生上の障害が発生した場合は、直ちに必要な措置を講じ速やかに委託者に連絡すること。

(3) 受託者は、地域住民と十分に協調を保ち業務の円滑な進捗に期すること。

(4) 受託者は、業務の公益性を十分に理解し業務を行うこと。

3. 業務実施体制

(1) 受託者は、現場の業務に従事し業務全体の把握と業務従事者の指示・監督を行うため業務責任者を、また業務責任者を補佐し不在の時の代理として副責任者を配置しなければならない。

(2) 業務責任者及び副責任者は、次の要件を満たす者を選任すること。

① 原則として平日 8 時 30 分から 17 時 15 分までの間、上下水道お客さまセンターに常駐できる者。

② 本業務と同等の業務について 3 年以上の実務経験を有する者。

③ 業務開始までに受託者と直接の雇用関係にある専任の者。

なお、②について提出書類である『業務従事者名簿』に実務経験内容を明記すること。

(3) 受託者は、本業務を適切に処理できる知識と能力をもった業務従事者を必要な人数配置して業務に臨むものとする。

業務従事者を変更する場合は、変更前の業務従事者と同じ水準で業務を遂行できるよう教育等を行った上で配置すること。増員、及び欠員の補充については受託者の責任で募集、採用するものとする。

また、業務従事者には、給水装置工事主任技術者、(福井県) 排水設備工事責任技術者の資格を有する者を 1 名以上含むものとする。ただし、排水設備工事責任技術者については受託開始後 2 年以内の資格取得も認めるものとする。資格は『業務従事者名簿』に明記すること。

4. 業務の一部再委託

受託者は、本業務を実施するにあたり書面により委託者の承諾を受けた場合に限り、その業務を一部他の者に再委託し、または請け負わせることができる。

なお、受託者は再委託の実施にあたってはその業務が完了するまで責任をもって監督するものとする。

5. 経費の負担

(1) 経費の負担は、『別紙 3 経費負担区分』によるものとする。

(2) 前項のほか、本業務に使用する事務用消耗品等、業務の性質上当然必要と認められるものについては、受託者の負担とする。

6. 危機管理対応

- (1) 受託者は、不可抗力にあたる事象が発生した場合に備えて緊急連絡体制を整備し必要な応急措置を行える準備を整えること。
- (2) 受託者は、不可抗力が発生した場合、適切な応急措置や初期対応により被害を最小限に抑え、速やかに復旧できるよう努めること。

7. 関連法令遵守

受託者は、委託業務履行にあたり次に掲げる法規等を遵守しなければならない。

- (1) 労働基準法
- (2) 労働安全衛生法
- (3) 水道法
- (4) 下水道法
- (5) 個人情報の保護に関する法律
- (6) 坂井市水道事業給水条例
- (7) 坂井市水道事業給水条例施行規程
- (8) 坂井市下水道条例
- (9) 坂井市下水道条例施行規程
- (10) 坂井市公共下水道受益者負担金及び分担金に関する条例
- (11) 坂井市公共下水道受益者負担金及び分担金に関する条例施行規程
- (12) その他関連法令、監督官庁からの指示命令等

8. 業務開始及び引継ぎ

受託者は、業務開始及び終了時に次に掲げる事項を行わなければならない。

(1) 業務開始時

受託者は、契約締結日の翌日から令和7年3月31日までの期間を業務準備期間とし、現行の業務受託者及び委託者より業務の遂行に支障がないよう引継ぎを受けること。なお、引継ぎの際発生する費用については、受託者双方（現行の業務受託者、受託者）の委託費の範囲で対応する。

(2) 業務終了時

- ① 受託者は、原則として契約期間満了までの約6か月の期間を業務引継期間とし、令和9年度以降の本業務の受託者に対して、電子データ及び関連図書等を無償にて引継ぎ、令和9年度以降の各業務の遂行に支障がないようにすること。
- ② 受託者は、委託業務の契約期間が満了した時、または契約が途中解除された時は、全電子データ及び関連図書等を無償にて引き渡すこと。ただし、受託者の知的財産権、著作権が含まれるものは除く。

(3) 引継ぎ事項の整理

① 受託者は、(1)に定める業務準備期間を通して引継ぎ事項を記録し、引継書を作成すること。

② 本業務の開始後、各業務の留意点等について新たな事項が判明した場合には適宜引継書の内容を更新し、契約期間終了時に次の受託者へ引渡しを行うこと。

(4) 契約期間終了時の状態

① 受託者は、契約期間終了時において本業務の貸与機器が正常な性能を発揮できる状態で業務を終了すること。

② 委託者は、契約期間終了時に貸与機器の機能確認を行い、その結果著しい機能低下が認められる場合には、受託者の負担により機能回復を行うものとする。

③ 開始時に支給された貸与品等は、すべて返却すること。

9. 提出書類

(1) 受託者は、契約締結後、業務履行開始 30 日前までに次の書類を提出すること。

① 着手届

② 業務従事者名簿

③ 業務責任者届

④ 副責任者届

⑤ 身分証明書発行願

⑥ 緊急連絡体制表

⑦ 業務履行計画書

⑧ その他必要な書類として指示するもの

(2) 受託者は、業務満了後速やかに次の書類を提出（返却）すること。

① 業務完了届

② 身分証明書

③ その他必要な書類として指示するもの

10. その他留意事項

(1) 制服の着用

業務従事者は、受託者の準備した制服等を着用し身だしなみに留意しなければならない。

(2) 身分証明書

受託者は、業務従事者に対し委託者から交付された身分証明書を携帯させることとし、当該業務従事者は、業務に従事する時は身分証明書を常に携行し、関係者から請求があった時は、これを提示しなければならない。

(3) 届出の義務

次の各号に該当する時は、速やかに委託者に届出なければならない。

① 『業務従事者名簿』に登録されている者に変更があった時。

② 身分証明書のほか、検針票及び納入通知書等、本業務上作成した書類を紛失した時。

③ 情報漏えい事故が発生した時。

④ 事故もしくは不具合等が発生した時。

(4) 協議等

本要求水準書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、委託者、受託者で協議するものとする。

第2章 委託者が受託者に委託する業務

契約期間を通じて委託者が受託者に委託する主たる業務は以下のとおりとし、詳細については、本書第3章 業務要求水準及び『別紙4 業務分担表』に示す。

第1 上下水道お客さまセンター業務

1. 料金等業務

(1) 窓口業務

- ・水道メーター開栓、閉栓届
- ・上下水道使用に関する各種届出
- ・納入通知書の再発行
- ・納入証明書の発行
- ・水道料金等一覧表（インボイス）の発行
- ・使用者等からの各種問合せ（窓口・電話・FAX・メール）

(2) 検針業務

- ・検針データ作成
- ・使用水量の検針（下水道使用量にかかる検針を含む）
- ・異常水量等の原因調査と事後対応
- ・給水装置周辺の異常有無の確認と事後対応
- ・水量の認定及び推定
- ・無届使用者及び不在使用者の調査と事後対応
- ・検針データ取込とデータのチェック
- ・再検針
- ・現地確認調査

(3) 料金調定に関する業務

- ・調定処理と会計伝票等作成
- ・事由ごとの調定更正処理と会計伝票作成
- ・調定に関する報告書、資料の作成
- ・納入通知にかかる各通知書の作成及び発送
- ・口座振替データ、依頼書の作成及び送付
- ・料金業務に必要な各種通知書類の調達と在庫管理

(4) 収納業務

- ・窓口分の収納処理
- ・金融機関、コンビニエンスストア分の収納処理
- ・口座振替分の収納処理
- ・収入日計表の作成

- ・重複納入、過誤納入、認定精算、減免等に伴う充当・予納・還付の処理
- ・五領川公共下水道使用料収納分の振替処理
- ・収納業務に関する報告書、資料等の作成

(5) 給水停止業務

- ・給水停止予告通知の作成及び発送
- ・給水停止の執行
- ・給水停止者の納入確認及び給水停止解除
- ・収納金の管理及び報告
- ・給水停止継続施設の状況確認
- ・給水停止に関する報告書、資料等（未納者一覧表等）の作成

(6) 滞納整理業務

- ・督促状、催告状の作成及び発送
- ・不送達 of 各通知書の調査、再送
- ・現地訪問及び電話等による納入催告、分納誓約書の締結
- ・滞納者との折衝及び折衝記録の管理
- ・滞納者の転居・転出先の追跡調査と納入催告
- ・滞納整理に関する報告書、資料等の作成
- ・滞納者に関しての市の各部署との連携

(7) 受益者負担金業務

- ・賦課対象地現地調査等の補助
- ・申告書の作成及び発送
- ・提出された申告書の受付及びデータ入力
- ・決定通知書の作成及び発送
- ・納入通知書の発行及び発送
- ・受益者変更届等の受付及びデータ更新

(8) 水洗化促進業務

- ・水洗化促進対象の選定
- ・水洗化促進案内の通知
- ・未水洗化宅への戸別訪問
- ・折衝記録の管理
- ・水洗化促進に関する報告書、資料等の作成

(9) 帳票及び資料作成業務

- ・(1) から (8) までの電算処理にあたり出力される帳票及び決裁資料等の整理、保管

2. 給排水施設窓口業務

(1) 給水装置等窓口業務

- ・水道に関する通報、問合せ
- ・給水装置の不具合や漏水に関する問合せ
- ・給水装置工事申請に関する問合せ
- ・指定給水装置工事事業者等に関する問合せ
- ・給水区域の問合せ
- ・水道管布設位置に関する問合せ
- ・給水装置工事設置申請に伴う占用協議に関する問合せ
- ・簡易専用水道の届出等の問合せ
- ・消火栓等に関する問合せ
- (2) 排水設備等窓口業務
 - ・下水道に関する通報、問合せ
 - ・排水設備の不具合に関する問合せ
 - ・排水設備等計画（変更）確認申請に関する問合せ
 - ・指定排水設備工事事業者及び排水設備責任技術者に関する問合せ
 - ・下水道区域の問合せ
 - ・下水道管布設位置等に関する問合せ
 - ・排水設備確認申請、汚水枳設置申請に伴う占用協議に関する問合せ
 - ・坂井町上関(安光)地区の下水道相当分水量の報告
- (3) 給排水施設窓口共通業務
 - ・減免申請書の受付と減免可否の判断、処理
 - ・給水及び排水工事に関連する道路占用申請に係る書類の受付と内容確認
 - ・諸収入金（加入金、各種手数料、コピー料等）の納入通知書発行及び入金確認
- (4) 緊急対応業務
 - ・開庁時における市民からの問合せ、通報に対する対応
- (5) 閉庁時対応業務
 - ・閉庁時における市の宿日直者からの連絡への対応
- (6) 緊急時応援業務
 - ・緊急事態発生時の応援待機、出動補助

3. 給排水施設業務

- (1) 水道メーターの開閉栓業務
 - ・開栓届による止水栓の開栓及びメーター指針値読取
 - ・閉栓届による止水栓の閉栓及びメーター指針値読取
 - ・同日で開栓届と閉栓届を受理した場合、止水栓の開栓確認及びメーター指針値読取
 - ・開栓時の検定満了メーター、異常メーター及びメーター破損等によるメーター交換
 - ・水道使用廃止によるメーター撤去

- ・開閉栓等伝票の入力処理
 - ・メーター撤去施設の開栓時メーターの取付け
- (2) メーター管理及び検定満期メーター交換に関する業務
- ・新品及びバーター品メーターの在庫管理（下水料賦課のための井戸等メーターを含む）
 - ・検定満期メーターの交換施工スケジュールの管理（現地での交換作業の費用は別途契約）
 - ・検定満期メーター交換に伴う料金システムへの入力
 - ・検定満期メーター交換に伴う引き上げメーターの保管および管理
 - ・メーター交換に伴う事後対応
 - ・メーター入出庫伝票等の作成
 - ・月締めによる入出庫状況の報告
 - ・メーター位置不明箇所の調査、確認
- (3) 給水装置等に係る申請書等の受付及び補助業務
- ・給水装置工事（新設・改造・修繕）申請書等の内容確認及び指導
 - ・加入金及び手数料等の納入通知書発行及び入金確認
 - ・申請に伴う料金システム及び工事台帳入力
 - ・給水装置工事竣工検査
 - ・給水装置工事竣工検査に伴う料金システム及び工事台帳入力
 - ・給水装置工事申請書のファイリング、保管
 - ・水道台帳更新に必要な資料作成
 - ・簡易専用水道の届出等の受付
- (4) 指定給水装置工事事業者の申請受付及び給水装置工事主任技術者関係業務
- ・申請書類の事前審査
 - ・手数料納入通知書発行及び入金確認
 - ・指定給水装置工事事業者台帳入力
 - ・指定給水装置工事事業者証の発行及び「坂井市給水工事申請の手引き」の配布
 - ・申請書のファイリング、保管
- (5) 排水設備工事等に係る申請書等の受付及び補助業務
- ・排水設備等計画（変更）確認申請書等の内容確認及び指導
 - ・排水設備竣工検査にかかる現地確認
 - ・普及率算定システム及び排水設備台帳への入力処理
 - ・料金システムへの入力処理
 - ・排水設備工事申請書等のファイリング、保管
 - ・下水道台帳更新に必要な資料作成
 - ・公共汚水柵設置申請書の内容確認及び指導
 - ・除害施設設置届出書の受付及び承認書の発行

- ・ 特定施設届出書の受付
- (6) 指定排水設備工事事業者の申請受付及び排水設備工事責任技術者関係業務
 - ・ 申請書類の事前審査
 - ・ 手数料納入通知書発行及び入金確認
 - ・ 指定排水設備工事事業者台帳入力
 - ・ 指定排水設備工事事業者証の発行及び「坂井市排水設備申請の手引き」の配布
 - ・ 申請書のファイリング、保管
 - ・ 福井県下水道協会が実施する下水道排水設備責任技術者試験及び更新講習に関する問い合わせ及び受付
- (7) 帳票及び資料作成業務
 - ・ (1) から (6) までの電算処理にあたり出力される帳票及び決裁資料等の整理、保管

第3章 業務要求水準

第1 基本的水準

受託者は契約期間において、以下に示す業務の水準を確保すること。

- (1) 自らの技術力及びノウハウを最大限活用し、お客さまサービス、業務品質及び収納率の向上に努めること。
- (2) 業務の履行に必要とする関係法令その他関係書類等を熟知し、その定めるところに従って業務を履行すること。
- (3) 業務の内容、システムの操作を熟知し、日常及び故障・事故時においても迅速かつ適切に本業務を遂行できるよう準備すること。
- (4) 本業務の公益性を十分理解し、利用者や地域住民等に対する適切な配慮を行うこと。
- (5) 教育・研修により、業務従事者の知識及び技術の向上を図ること。

第2 上下水道お客さまセンター業務の要求水準

1. 基本方針

受託者は、本業務を十分理解し適切な実施体制で臨み、窓口サービスの向上と効率的な業務遂行を図るものとする。

なお、過去の業務実績については『別紙5 お客さまセンター業務実績一覧』、調達管理に関する事項については『別紙2 調達消耗品一覧』に示す。

各業務の履行については、日報、月報、年報による報告を行い、かつ委託者の指示する定例会に出席し業務状況の確認を行うものとする。

2. 業務時間

業務の時間は、原則として平日8時30分から17時15分までとする。ただし、給水停止実施日、水洗化促進実施日においてはこの限りではない。

なお、業務時間外であっても必要な業務については柔軟に対応すること。

3. 料金システム等

業務に必要な電子計算システムは、委託者が現在導入している電子計算システム端末及び電子計算システムを使用するものとし、適正な操作及び管理を行うこと。

4. 料金等業務の要求水準

(1) 窓口業務

使用者から以下に掲げる届出等があった場合は、これを受付しその後の事務処理は原則として当日中に完結させる。

- ① 水道メーター開栓・閉栓届を受付する。

- ② 上下水道の使用に関する各種届出（使用者変更、送付先変更、支払方法変更等）を受付し料金システムへ入力する。
- ③ 納入通知書の再発行を行う。
- ④ 納入証明書の発行（有料）を行う。
- ⑤ 水道料金等一覧表（インボイス）の発行を行う。
- ⑥ 使用者等からの各種問合せ（窓口・電話・FAX・メール）に対応（回答）する。

（２）検針業務

偶数月に三国・春江地区、奇数月に丸岡・坂井地区の定例検針実施のための検針データを作成する。検針の期間は該当月の 14 日～25 日を目安とし、対象メーターは水道及び指定する下水道賦課等のメーターとする。

- ① 検針時には「お客様番号、使用者氏名、メーター番号等」をよく確認のうえ、メーター指針等を検針用端末に入力し、「使用水量・料金等のお知らせ」を出力し使用者に交付する。
- ② 異常水量が発覚した場合、メーター周辺に異常を発見した場合は原因を調査し、使用者に知らせるなどの事後対応を行う。
- ③ 障害物や積雪によりどうしても検針できない場合は認定水量によるものとするが、原則として日時を改めて再検針を行うものとし、検針人の判断により安易に認定水量としない。
- ④ 無届による使用や使用者の長期不在を発見した場合は、事実確認及び事後対応を行う。
- ⑤ 検針データを取り込み、チェックリストによるデータチェックを行い異常値等は再検針などにより解消する。
- ⑥ 特殊事情がある指定の対象施設の検針データ修正等を行う。
- ⑦ 翌月の調定日までに検針業務のすべてを完了させ、調定業務に支障のないようにする。

（３）料金調定に関する業務

- ① 毎月 10 日を調定日とし、前日までに入力や修正が必要な検針データ、開閉栓等データ、使用者情報データ等の更新を完了しておく。
- ② 調定処理を行い、調定更正処理、還付充当処理を行う。
- ③ 調定及び調定更正処理等に係る会計伝票を作成する。
- ④ 調定に関する各種報告書、統計資料を作成する。
- ⑤ 納入通知書、口座振替予告通知書、再振替通知書、振替不納通知書を適時作成し発送する。（その他の郵便物の発送を含む）
- ⑥ 定時の口座振替、再口座振替、随時口座振替のデータまたは依頼書を適時作成し金融機関へ送信（送付）する。
- ⑦ 料金等業務で使用する用紙、各種通知書、封筒類の印刷物を受託者の費用負担により調達し、在庫管理を行う。

（４）収納業務

対象は、水道料金（督促手数料・開閉栓手数料を含む）、下水道使用料、受益者負担金（督促手数料を含む）、加入金や手数料等のお客さまセンターで取り扱う営業収益とする。

- ① 会計窓口、金融機関、コンビニエンスストアで受領した料金等の収納処理を営業日ごとに毎日行う。コンビニエンスストア分については、事前に速報データ及び確報データの取得及び記録を行う。
- ② 指定日に口座振替分の収納処理を行う。
- ③ 収納日ごとに日計表を作成する。
- ④ 収納処理によって発覚した過誤納入または減免等によって発生した還付金は、充当、予納、還付のいずれかの処理により適正な納入額になるよう処理する。
- ⑤ 五領川公共下水道使用料の月ごとの収納分を集計し、翌月 25 日までに五領川公共下水道事務組合へ支払う。調定日に調定・収納業務に関する各種資料を五領川公共下水道事務組合へ送付する。
- ⑥ 収納業務に関する各種報告書、統計資料を作成する。

（５）給水停止業務

給水停止は、原則として未納料金が３カ月以上の者、誓約不履行など悪質と判断した者を対象とし適宜実施する。

- ① 未納者一覧表を作成し、納入状況や納付誓約の履行状況等を確認し対象者を選定する。
- ② 給水停止対象者一覧表を作成し、給水停止予告通知の作成及び発送を行う。
- ③ 給水停止予告通知後の納入状況を確認し、期日までに納入がない者に対して給水停止書を発行し、給水停止を執行する。
- ④ 給水停止日当日は、必要に応じ時間外待機のうえ納入確認と給水停止解除を行う。
- ⑤ 当日以降も給水停止が継続している者について、適宜状況を確認し事後対応を行う。
- ⑥ 納入約束の不履行者に対しては、随時で給水停止を執行する。
- ⑦ 給水停止執行に関する報告書、資料等を作成する。
- ⑧ 給水停止により発覚した無断退去の対応（職権による停水など）を行う。

（６）滞納整理業務

対象は、水道料金（督促手数料・開閉栓手数料を含む）、下水道使用料、受益者負担金（督促手数料を含む）、加入金や手数料等のお客さまセンターで取り扱う営業収益とし、受託業務開始以前の未収も含む。また、指定した科目の収納率については『別紙６ 収納率一覧』を目標値と設定し収納率向上に努める。電話、郵便による督促、催告等は国内を、臨戸訪問は近隣市町までを対象とする。

- ① 法令等に基づく適切な時期に督促状、催告状を作成し発送する。
- ② 不送達となったものは、送付先等を調査し再送するなどして到達に努める。
- ③ 現地訪問や電話等により納入の催促もしくは分納相談に応じる。
- ④ 分納誓約書の締結を促し、誓約のあった者に対しては誓約書に基づき事後管理を行う。
- ⑤ 滞納者との折衝はすべて折衝記録として管理する。不在等で折衝できなかった場合も

訪問したことを記録する。

⑥ 転居・転出先不明の滞納者を把握したら、委託者へ所在調査を依頼のうえ納入催告を行う。

⑦ 滞納整理、統計資料等を作成する。

(7) 受益者負担金業務

年度当初の新規賦課及び随時の賦課を行う。

① 下水道受益者申告書の作成及び発送を行う。

② 受益者より提出された①の申告書受付及びデータ入力を行う。

③ 下水道受益者負担金等決定通知書の作成及び発送を行う。

④ 下水道受益者負担金納入通知書の発行及び発送を行う。

⑤ 受益者の変更届等の受付とデータ更新を行う。

(8) 水洗化促進業務

水洗化促進は、毎年いずれかの地区もしくは世帯を選定して実施する。

① 毎年4月に、前年度中の新規接続世帯の情報を普及率算定システムに入力する。

② 当該年度の実施計画を立て水洗化促進対象地区（世帯）の選定を行う。

③ 水洗化促進通知の作成及び発送を行う。

④ 未水洗化世帯への戸別訪問、実態調査、水洗化促進の折衝を行う。

⑤ ④と同時に無届接続世帯を調査する。

⑥ 折衝記録の作成、管理を行う。

⑦ 水洗化促進結果の報告書、資料等の作成を行う。

(9) 帳票及び資料作成業務

① 料金等業務（1）から（8）までの電算処理にあたり出力される帳票は決裁資料として使用する。

② 決裁完了後は、公文書として委託者の指定する方法により綴り込みをおこない保管する。

③ 決裁に使用しない帳票についても②と同様とする。

5. 給排水施設窓口業務の要求水準

(1) 給水装置等窓口業務

① 水道に関する通報、問合せに対応する

② 給水装置の不具合、漏水等に関する問合せに対応する。

③ 給水装置工事申請に関する問合せに対応する。

④ 指定給水装置工事事業者に関する問合せに対応する。

⑤ 給水装置工事主任技術者に関する問合せに対応する。

⑥ 給水区域の問合せに対応する。

- ⑦ 配水管等の布設位置、給水管引き込みに関する問合せに対応する。
- ⑧ 給水装置工事設置申請に伴う道路占用協議に関する問合せに対応する。
- ⑨ 消火栓、防火水槽、受水槽等に関する問合せに対応する。
- ⑩ その他関連の問合せに対応する。

(2) 排水設備等窓口業務

- ① 下水道に関する通報、問合せに対応する。
- ② 排水設備の不具合に関する問合せに対応する。
- ③ 排水設備等計画（変更）確認申請に関する問合せに対応する。
- ④ 指定排水設備工事事業者に関する問合せに対応する。
- ⑤ 排水設備責任技術者に関する問合せに対応する。
- ⑥ 下水道区域の問合せに対応する。（都市計画課からの建築確認を含む。）
- ⑦ 下水道管の布設位置、汚水枳の設置位置に関する問合せに対応する。
- ⑧ 排水設備確認申請、汚水枳設置申請に伴う道路占用協議に関する問合せに対応する。
- ⑨ 坂井町上関(安光)地区の下水道相当分水量の報告をあわらし、下水道公社へ行う。
- ⑩ その他関連の問合せに対応する。

(3) 給排水施設窓口共通業務

- ① 水道料金及び下水道使用料の減免申請書を受付し内容を確認後、減免の可否を判断し処理を行う。
- ② 給水及び排水工事に関連する道路占用申請に係る書類の受付及び確認を行う。
- ③ 諸収入金（加入金、各種手数料、コピー料等）の納入通知書発行及び入金確認を行う。

(4) 緊急対応業務

- ① 水道の給配水管に関連する事案は通報の内容および現場を確認し、緊急性および影響が少ないと判断できる場合は受託者が修繕工事として対応する。影響が大きいと判断した場合、もしくは判断が困難な場合は委託者と協議し、指示を仰ぐものとする。（修繕費用は委託者が負担する）
- ② 下水道の本管及び汚水枳に関連する事案は、通報の内容および現場を確認し、委託者へ報告する。

(5) 閉庁時対応業務

閉庁時とは以下のとおりである。

- ・ 平日 17 時 15 分から翌日 8 時 30 分まで
- ・ 休日 土曜日、日曜日、祝日及び年末年始の休日の
8 時 30 分から翌日の 8 時 30 分まで

閉庁時において市の宿日直者に市民等から通報があった場合に、宿日直者からの連絡に対する対応を行う。

- ① 水道の給配水管および下水道の本管・汚水枳に関連する事案は開庁時の対応に準ずる。

- ②料金、開閉栓、宅内の給水排水トラブル等に関する問合せの場合は、通報の内容を詳細に確認のうえ状況を判断し通報者への対応を行う。

(6) 緊急時応援業務

- ① 地震、台風等の災害による施設や設備のトラブル、火災等の事故、水質異常、停電や設備の故障、システムトラブル等の発生により住民対応が必要となった場合の応援待機、出動補助を行う。
- ② 県水施設の停電や故障、送水管や污水管渠の事故、渇水などの外因的要件により発生した送水トラブル時の住民対応の応援待機、出動補助を行う。

6. 給排水施設業務の要求水準

(1) 水道メーターの開閉栓業務

- ① 開栓・閉栓・使用者変更届の申請を受付する。
- ② 開栓は開栓伝票、閉栓は精算伝票、使用者変更等は変更伝票を起票する。
- ③ 各伝票により、現地にて止水栓での開栓または閉栓を行い指針値を読み取る。使用者変更の場合は開栓中であることを確認し指針値を読み取る。また、メーターが撤去された施設の開栓の場合にはメーターを取付け、廃止の場合にはメーターを撤去する。
- ④ 現地にてメーター異常や破損、検満メーターが発見された場合には事後対応を行う。
- ⑤ 各伝票に基づき料金システムへの入力処理を行う。

(2) メーター管理及び検定満期メーター交換に関する業務

i. メーター管理

保有する水道メーターの在庫管理と計量法施行令第 18 条に基づくメーター交換にかかる事務を行う。対象メーターには下水道使用料賦課のために設置したメーターを含む。

ただし、現地でのメーター交換作業にかかる費用は年度ごとの交換数に応じ別途委託者との契約によるものとする。

- ① 委託者が購入した新品及びバーター品メーターの在庫管理を行う。
- ② メーターの入出庫時に伝票等を作成し、月締めによる報告を行う。
- ③ 各業務の中で発覚した位置不明等のメーターについて、所在箇所の調査、確認を行う。

ii. 検定満期メーター交換にかかる事務

- ① 毎年度、その年度に行うべきメーター交換の施工計画を立てる。
- ② 交換に必要なメーターを準備する。
- ③ メーター交換前に交換一覧表及びメーター交換伝票を作成する。
- ④ メーター交換後、交換業者から提出された伝票をもとに料金システムのデータを更新する。(メーター交換業務は別途契約)
- ⑤ 検定満期メーター交換によって引き上げたメーターの保管および管理を行う。
- ⑥ メーター交換に伴うお客さまに対する事後対応を行う。

(3) 給水装置等に係る申請書等の受付及び補助業務

- i. 給水装置工事の申請受付業務
 - ① 給水装置工事（新設・改造・修繕）の申請書等が提出されたら、「坂井市給水工事申請の手引き」に基づき内容を確認し基準等に合致するよう指導を行う。
 - ② 受付後、工事台帳の入力を行い納付書システムより加入金、検査手数料、路面復旧費の納入通知書を発行する。
 - ③ 受付した給水装置工事の進捗を管理する。
 - ④ 検査依頼が提出されたら検査手数料の納入を確認のうえ、竣工検査を行う。
 - ⑤ 井戸を所有かつ下水接続している場合、検査時に井戸水が下水管に流入しているか確認を行う。
 - ⑥ 竣工検査結果に基づき関連システムの入力更新を行う。
 - ⑦ 給水装置工事申請書のファイリングと台帳管理を行う。
 - ⑧ 翌年度の水道台帳更新に必要な資料を作成する。
- ii. 簡易専用水道の届出の受付業務
 - ① 簡易専用水道の各種届出が提出されたら記載不備がないか確認する。
 - ② 簡易専用水道設置事業所リストへの入力とデータ管理を行う。
- (4) 指定給水装置工事事業者の申請受付及び給水装置工事主任技術者関係業務
 - ① 各申請書類、添付書類に記載不備がないか、内容に誤りはないか確認し不備等があれば指示する。
 - ② 指定が決定したら手数料の納入通知書を発行し入金を確認する。
 - ③ 指定給水装置工事事業者台帳への入力とデータ管理を行う。
 - ④ 委託者で指定決定後、指定給水装置工事事業者証を発行(新規・更新)し「坂井市給水工事申請の手引き」を配布する。
 - ⑤ 申請書類のファイリング、管理を行う。
 - ⑥ 指定された事業所から 14 日以内に主任技術者の選任届を提出させる。
 - ⑦ 事業の休止届または指定停止を受けた事業所に対して指定給水装置工事事業者証の返還を求める。
 - ⑧ 指定工事事業者証の破損、紛失による再交付の申請を受ける。
 - ⑨ 指定給水装置工事事業者の申請内容に変更があった場合は変更届の提出を求める。
- (5) 排水設備工事等に係る申請書等の受付及び補助業務
 - i. 排水設備工事の申請受付業務
 - ① 排水設備等計画（変更）確認申請書等が提出されたら「坂井市排水設備申請の手引き」等に基づき内容を確認し基準等に合致するよう指導を行う。
 - ② 受付後、工事台帳の入力を行い納付書システムより検査手数料、路面復旧費の納入通知書を発行する。
 - ③ 受付した排水設備工事の工事進捗を管理する。
 - ④ 検査依頼があったら検査手数料の納入を確認のうえ申請書と現地の照合確認を行

う。(雨水誤接続の確認を含む)

- ⑤ 受託者が実施した工事検査結果に基づき関連システムの入力更新を行う。
- ⑥ 排水設備等計画(変更)確認申請書等のファイリング、管理を行う。
- ⑦ 水洗化済情報の地図上管理を行う。
- ⑧ 翌年度下水道台帳更新に必要な資料を作成する。

ii. 公共汚水柵設置申請書の申請業務

- ① 随時設置に係る公共汚水柵設置申請書が提出されたら、内容を確認し基準に合致するよう指導を行う。
- ② 当該受益地の受益者負担金の納入を確認し、未賦課の場合は賦課し、未納の場合は納付を求める。
- ③ 必要に応じ路面復旧費を算出し納入通知書発行を行う。
- ④ 受付が完了したら、台帳入力を行いデータ管理する。

iii. 除害施設設置届出書の受付業務

- ① 除害施設設置届出書が提出されたら内容を確認し記載不備等があれば指示する。
- ② 承認が出たら設置承認書を発行する。

iv. 特定施設届出書の受付業務

- ① 特定施設届出書が提出されたら内容を確認し記載不備等があれば指示する。
- ② 除外施設が必要な場合は、除外施設設置申請書の提出を求める。
- ③ 特定事業場及び除外施設リストへの入力を行いデータ管理する。

v. その他関連業務

- ① 月末締めで流域下水道管理者へ下水道接続戸数を報告する。
- ② 無断接続を発見した場合には、工事の時期、施工業者等を調査のうえ違反事業所の取り扱い及び遡及賦課について委託者と協議し経過報告を行う

(6) 指定排水設備工事事業者の申請受付及び排水設備工事責任技術者関係業務

i. 指定排水設備工事事業者の申請受付業務

- ① 各申請書類・添付書類に不備がないか、内容に誤りはないか確認し不備等があれば指示する。
- ② 指定が決定したら手数料の納入通知書を発行し入金を確認する。
- ③ 指定排水設備工事事業者台帳への入力とデータ管理を行う。
- ④ 指定排水設備工事事業者証を発行(新規・更新)し「坂井市排水設備申請の手引き」を配布する。
- ⑤ 申請書類のファイリング、管理を行う。
- ⑥ 指定された事業所から14日以内に責任技術者の選任届出を受ける。
- ⑦ 事業の休止届または指定停止を受けた事業所に対しては指定排水設備工事事業者証の返還を求める。
- ⑧ 指定排水設備工事事業者証の破損、紛失による再交付の申請を受ける。

⑨ 指定排水設備工事事業者の申請内容に変更があった場合は変更届の提出を求める。

ii. 排水設備工事責任技術者関係業務

① 福井県下水道協会が実施する下水道排水設備責任技術者試験及び更新講習に関する問い合わせに対応する。

② 福井県下水道協会が実施する下水道排水設備責任技術者試験及び更新講習に係る申し込みの受付を行う。

(7) 帳票及び資料作成業務

① 給排水施設業務業務(1)から(6)までの電算処理にあたり出力される帳票は決裁資料として使用する。

② 決裁完了後は、公文書として委託者の指定する方法により綴り込みをおこない保管する。

③ 決裁に使用しない帳票についても②と同様とする。

7. その他付帯業務

(1) 各種統計、調査の作成に必要な情報の提供を行う。

(2) 予算・決算に必要な情報の提供を行う。

(3) その他、上下水道お客さまセンター業務に関連し想定外の業務が発生した場合は、両者協議のうえこれを行う。