

検針・滞納整理等業務【高松ブロック】要求仕様書

本仕様書は、香川県広域水道企業団（以下「企業団」という。）高松ブロック統括センターにおいて委託する検針業務、収納業務、閉栓業務、滞納整理業務、夜間休日受付業務及びその他関連する業務の実施について、必要な事項を定める。

I 一般事項

1 本仕様書に定める業務（以下「委託業務」という。）の範囲

委託業務の範囲は、次のとおりとする。ただし、企業団が必要と認めるときは、業務の一部を直接履行することができるものとする。

(1) 検針業務

- ア 水道メーター等、企業団が指定するメーター（以下「メーター」という。）の検針
- イ 使用水量が著しく変動している場合等の調査及び説明
- ウ 無届けでの使用又は入居若しくは退居の調査
- エ 香川県広域水道企業団水道事業給水条例等に違反する行為の発見
- オ メーター異状等の発見及び調査
- カ 使用者、所有者又は代理人（以下「使用者等」という。）及び企業団から指示のあった検針業務に関する再調査及び説明

(2) 収納業務

水道料金及び下水道使用料並びにその他企業団の業務に係る公金（以下「水道料金等」という。）の事業所（料金センター）窓口における収納及びお客さまセンター窓口における収納

(3) 閉栓業務

- ア メーターの検針及び撤去作業
- イ 閉栓時の現地における精算
- ウ 水道使用申込書、水道のしおり等一式（中止袋）の配布

(4) 滞納整理業務

- ア 督促状、停水予告書等の郵便不着の調査及び処理
- イ 電話等での未納料金納付相談の対応
- ウ 水道料金等の未納分の徴収
- エ 給水停止の執行及び解除

(5) 夜間休日受付業務

- ア 夜間休日対応業務
- イ 報告及び引継業務

(6) その他関連する業務

- ア 企業団が特に必要と認める水道料金等の徴収業務
- イ 企業団が依頼する文書等の配布
- ウ 水道料金等の口座振替の推進
- エ 事業所（料金センター等）に届出のあった水道の使用開始及び中止の受付
- オ 事業所（料金センター等）に届出のあった使用者等の名義変更の受付
- カ 使用開始に伴う一部閉栓業務
- キ 水道料金等の徴収を免れている者の調査

ク その他委託業務に付帯する事務

2 法令の遵守

受託者は、委託業務の履行に当たっては、次の法令等を遵守しなければならない。

- (1) 水道法、下水道法等
- (2) 地方公営企業法
- (3) 地方自治法
- (4) 香川県広域水道企業団水道事業給水条例、同条例施行規程等
- (5) 高松市下水道条例、三木町下水道条例等、企業団構成団体の下水道条例及び各条例施行規程等
- (6) 香川県広域水道企業団個人情報保護条例
- (7) 香川県広域水道企業団情報公開条例
- (8) 労働基準法等労働関係法規
- (9) その他関連する法令等

3 事業所（料金センター等）

- (1) 事業所（料金センター等）及び業務拠点の設置

事業所（料金センター等）は、企業団が指定する下記の場所に設置すること。

高松ブロックセンター管轄内で、企業団との連絡調整に支障がなく、効率的に業務を履行できる場所（高松市防災合同庁舎からおおむね2 km 以内）に本委託業務を専用に履行する業務拠点を設置すること。

なお、業務拠点は、効率的に業務を履行できる規模、設備（電話回線、水道料金システムを運用できる通信環境、個人情報の漏洩を防止するための設備等を含む）及び来客者用駐車場を確保すること。なお、香川県広域水道企業団西宝町分室1階（高松市西宝町一丁目13番30号）（以下「西宝町分室」という。）に事業所を設置することも可能とする。本業務を履行するに当たり、企業団が指定する場所を本業務委託期間内においては、無償で貸与することとする。

- (2) 事業所（料金センター等）の営業時間

ア 事業所（料金センター等）の営業時間は、平日及び土曜日の午前8時30分から午後5時15分までとする。日曜日及び休日等（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日から翌年の1月3日までをいう。）は休業日とする。ただし、年末年始及び年度末等の業務繁忙期の取扱いについては、企業団の指示により営業を行うものとする。

イ 受託者は、前項に規定する事業所（料金センター等）の営業時間外であっても、業務上必要な場合は、営業時間を超えて業務を行わなければならない。

4 業務責任者

- (1) 受託者は、企業団との連絡調整、業務従事者の指導等、委託業務の履行について管理を行う業務責任者（以下「責任者」という。）を選任すること。
- (2) 責任者は、委託業務において3年以上の実務経験を有すること。
- (3) 責任者は、業務全般に精通し、業務の責任者としての的確な判断ができる能力を有する者でなければならない。
- (4) 責任者は、契約書及び仕様書等を熟知し、業務の目的、内容等を十分理解した上で業務を履行するとともに、事故の防止に努めること。

- (5) 責任者は、事業所（料金センター等）に常駐し、常時企業団と連絡がとれる体制とすること。また、営業時間外においても、常に連絡が取れる体制を整えておくこと。なお、責任者がやむを得ない事情等で業務に当たることができない場合は、同等の能力を有する者に業務を代行させること。
- (6) 責任者を選任したときは、速やかに業務責任者選任通知書を企業団に提出すること。
- (7) 企業団は、受託者が選任した責任者について、委託業務に従事させることが不相当と認めるときは、その理由を明示してその者の解任を受託者に求めることができる。

5 業務従事者

- (1) 受託者は、委託業務に従事する従業員（以下「従事者」という。）を選任すること。
- (2) 従事者は、1年以上の実務経験を有するものを総数の3分の1以上配置すること。なお、従事者のうち2名以上を番町一丁目8番15号（高松市防災合同庁舎1階）お客さまセンター窓口に配置し、料金収納・相談業務を行うこと。
- (3) 受託者は、委託業務の履行に当たり、現金を取扱う従事者に領収日付印（以下「領収印」という。）を調製し、貸与するとともに、印影を企業団に届け出ること。
- (4) 従事者を選任したとき又は領収印を貸与したときは、速やかに業務従事者選任（変更）届を企業団に提出すること。
- (5) 受託者は、従事者に身分証明書を交付すること。ただし、前号の届出による滞納整理業務従事者においては、企業団が別に徴収業務従事者証を交付する。
- (6) 従事者を解任したときは、領収印、身分証明書及び徴収業務従事者証を返還させること。
- (7) 受託者は、従事者に委託業務の履行に必要な研修を実施すること。
- (8) 企業団は、受託者が選任した従事者について、委託業務に従事させることが不相当と認めるときは、その理由を明示してその者の解任を受託者に求めることができる。

6 届出

次に該当する事項に変更が生じた場合は、直ちに企業団に届け出なければならない。

- (1) 受託者の名称の変更
- (2) 事業所（料金センター等）の所在地及び電話番号の変更
- (3) 業務責任者の変更（「業務責任者変更通知書」の提出要）
- (4) 業務従事者の変更（「業務従事者選任（変更）届」の提出要）
- (5) 領収印
- (6) その他、企業団が必要と認めるとき。

7 金品等の收受の禁止

委託業務の履行に関連して、いかなる理由があっても、使用者等から水道料金等以外の金品その他のものを收受してはならない。

8 委託業務専念義務

委託業務従事中は、他の営業行為に類する行為を行ってはならない。

9 貸与物品

- (1) 企業団は、委託業務の履行に必要な機器として、次に掲げる物品を貸与する。
 - ア 検針用ハンディターミナル
 - イ 滞納整理用ハンディターミナル
 - ウ 水道料金システム用PC
 - エ 水道料金システム用プリンター
 - オ その他、企業団が必要と認めるもの

- (2) 受託者は、企業団から貸与された物品の使用に当たり、次に掲げる事項を遵守しなければならない。
- ア 受託者は、貸与物品を鍵の掛かる場所に保管するものとし、善良な管理者の注意義務をもって維持管理しなければならない。
 - イ 受託者は、企業団から貸与を受けた機器類の使用に当たっては、操作取扱説明書等を熟読し、同書等に基づいて慎重に使用するとともに、機器の適正な維持管理に努めなければならない。
 - ウ 受託者は、企業団から貸与を受けた機器類の使用に当たって、機器の損傷、紛失、故障等が発生した場合は速やかに企業団に報告するものとし、その原因が受託者の責めに帰すと認められるときは、その損害を企業団に賠償しなければならない。

II 委託業務の履行

受託者は、次の各事項を厳守し、委託業務の履行に当たらなければならない。

1 制服の着用

委託業務の履行のため、使用者等を訪問するとき（以下「現地訪問」という。）は、統一的な制服を着用しなければならない。

2 身分証明書の携行

- (1) 現地訪問の際は、身分証明書を携行すること。
- (2) 使用者等から身分証明書の提示を求められたときは、速やかに提示すること。

3 委託業務履行時の言動等

- (1) 委託業務の履行に当たっては、態度及び言葉づかいに十分注意するとともに、使用者等の誤解を招く言動をしてはならない。
- (2) 使用者等の土地、建物等に立ち入るときは、立入り目的を告げ、必要な範囲を越えて立ち入ってはならない。

4 情報の管理

(1) 秘密漏洩の禁止

受託者は、委託業務の履行に際して知り得た情報に関し、譲渡、貸与、複写、閲覧、口頭等いかなる手段においても、一切第三者に漏らしてはならない。また、知り得た情報を自己の利益のために用いてはならない。なお、この契約が終了し、又は解除された後についても同様とする。

(2) 情報の持出し禁止

受託者は、企業団から貸与された機器類、電磁的記録、帳票、手書きの書類、担当者のメモ類その他委託業務に関する媒体、帳票類（以下「記録物等」という。）を、委託業務の履行上、当然に必要となる場合を除き、電送、記録媒体、帳票等いかなる手段においても、企業団の許可なく事業所（料金センター）以外の場所へ持ち出してはならない。

(3) 記録物等の管理

受託者は、記録物等を汚損、亡失、盗難、流出等のおそれがないよう、細心の注意を払って管理しなければならない。特に、電磁的記録については、特別なセキュリティ区画を設けるなどの措置を講じなければならない。

(4) 個人情報の保護

「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

5 水道料金システムの稼働時間及びP Cの配置場所

- (1) システムの稼働時間は、午前8時30分から午後6時までとする（検針後データのホストへの送信等情報の更新は午後4時15分までとする。）。ただし、必要のある場合は企業団とその都度協議を行い、企業団の承諾を得て稼働させることができる。
- (2) 貸与する水道料金システム用P Cは、企業団の指示により受託者が事業所(料金センター)内に配置する。

6 委託業務に関する書類の保存

- (1) 委託業務に関する書類の保存年限は、5年とする。
- (2) 保存年限の経過した書類は、企業団に引き継ぐこと。
- (3) その他保存を必要としない書類は、シュレッダーによる裁断又は焼却等により確実に廃棄処理をすること。

7 日報、月報等の提出

受託者は、次のとおり書類を企業団に提出しなければならない。

- (1) 毎日提出するもの（企業団の休業日にあつては、翌営業日）
 - ア 収納報告書（日報）
 - イ 業務日誌
- (2) 毎月提出するもの
 - ア 実施計画書
 - イ 委託業務履行報告書
 - ウ 検針業務実施報告書（月報）
 - エ 滞納整理業務実施報告書（月報）
 - オ 収納報告書（月報）

8 検査の協力

受託者は、企業団が行う委託業務の検査に協力し、その指示に従わなければならない。

9 事故発生時の処理

受託者は、委託業務の履行において、次の事故が発生した場合は、直ちに企業団に報告するとともに、適切な処置を講じなければならない。また、事故の原因、処置の方法及び今後の対策等を記載した受託者任意の様式による事故報告書を企業団に提出しなければならない。

- (1) 保有個人情報の漏洩及び紛失
- (2) 水道料金等の収納金又は香川県広域水道企業団水道料金等領収書(以下「領収書」という。)及び領収印の亡失及び盗難
- (3) 委託業務に関するデータの紛失及び毀損
- (4) 企業団から貸与又は交付を受けた機器及び帳票類の破損、紛失又は盗難
- (5) 前各号に掲げるもののほか、重大な事故があつた場合

10 賠償請求

受託者が委託業務の履行において、受託者の故意又は過失により使用者等に損害を与え、使用者等から企業団へ賠償請求があつたときは、企業団は受託者に賠償請求相当額を請求することができる。また、受託者が企業団に損害を与えたときも同様とする。

Ⅲ 委託業務の内容

1 検針業務の実施方法

「検針業務特記仕様書」のとおり

2 収納業務の実施方法

収納業務は、窓口収納に限るものとし、次のとおり処理する。

(1) 窓口収納

使用者等が水道料金等及び納入通知書を窓口を持参した場合、これを受領し、領収書を交付する。なお、納入通知書を持参しない場合には、納入通知書を再発行し、同様の処理をする。

(2) 収納した水道料金等の引継ぎ

収納した水道料金等は、収納した翌営業日午前9時までに企業団に引き渡す。

(3) 釣銭

水道料金等の収納に係る釣銭は、受託者が準備する。

3 閉栓業務の実施方法

「閉栓業務特記仕様書」のとおり

4 滞納整理業務の実施方法

「滞納整理業務特記仕様書」のとおり

5 夜間休日受付業務の実施方法

「夜間休日受付業務特記仕様書」のとおり

6 その他関連する業務の実施方法

その他関連する業務は、次のとおり処理し伝票等、企業団に提出する書類等は、受付日ごとに取りまとめ、速やかに企業団に報告しなければならない。

(1) 企業団が特に必要と認める水道料金等の徴収業務

「滞納整理業務特記仕様書2 (3) 水道料金等の収納」のとおり

(2) 企業団が依頼する文書等の配布

定例検針時等に企業団の指示により文書等（水道メーター取替のお知らせ等）を配布すること。

(3) 水道料金等の口座振替の推進

水道料金等の納付方法が納付書払いの使用者等に対して、口座振替の推進を行うこと。また、口座振替の利用申込みがあったときは、口座振替依頼書を受領し、企業団に提出すること。

(4) 事業所（料金センター等）に届出のあった水道の使用開始及び中止並びに使用者等の名義変更の受付

ア 電話・FAXでの水道の使用開始及び中止並びに使用者等の名義変更届出の受付

イ 受付事項の水道料金システム等への入出力処理

(5) 使用開始に伴う一部開栓業務

使用開栓時に水が出ない等の場合、企業団の指示により開栓作業を行うこと。

(6) 水道料金等の徴収を免れている者の調査

企業団の指示により調査を行い、結果を企業団に報告すること。

(7) その他委託業務に付帯する事務

企業団の指示により処理を行い、結果を企業団に報告すること。

7 電話受付

(1) 月曜日から金曜日まで（国民の祝日及び年末年始を除く。）

時間帯 \ 電話番号	087-839-2731 087-839-2761	087-839-2781
午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分	お客さまセンター 水道整備課漏水修繕係	料金センター ※
午後 5 時 15 分～翌日午前 8 時 30 分	ガイダンス（料金センター夜間休日受付窓口へ転送）	

※停水執行日は、20 時まで時間延長し、料金関連の相談等に対応すること。

(2) 土曜日（国民の祝日及び年末年始を除く。）

時間帯 \ 電話番号	087-839-2731 087-839-2761	087-839-2781
午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分	ガイダンス（料金センターへ転送）	料金センター
午後 5 時 15 分～翌日午前 8 時 30 分	ガイダンス（料金センター夜間休日受付窓口へ転送）	

(3) 日曜日、国民の祝日及び年末年始

時間帯 \ 電話番号	087-839-2731 087-839-2761	087-839-2781
終 日	ガイダンス（料金センター夜間休日受付窓口へ転送）	

IV 経費の負担区分

「経費の負担区分」のとおり

V 業務引継に関する事項

本委託業務の契約期間の満了、全部若しくは一部の解除、又はその他業務の終了事由の如何を問わず本業務が終了する場合は、受託者は企業団の指示により直ちに業務に関する一切の実務を企業団に引き継がなければならない。なお受託者は、企業団の次期受託会社が既に決定している場合は、企業団の指示により、企業団の立会いの下、次期受託会社に引き継ぐものとする。

VI 業務概要等

「業務概要」・「検針・収納サイクルフローチャート」のとおり

VII 保険等への加入義務

受託者は、この契約の締結後、委託者、水道又は下水道使用者及び第三者（委託者の職員を含む。）への契約上の義務を履行するため、保険等に加入しなければならない。

VIII その他

本要求仕様書に明記されていない事項であっても、業務履行上、当然必要な業務等は、良識ある判断に基づいて行わなければならない。また、プロポーザルにおける提案内容（質疑応答の際の回答含む。）についても、企業団より求められた場合は履行しなければならない。

この仕様書に定めのない事項については、必要に応じて企業団と受託者双方の協議によって定めるものとする。

経費の負担区分

経費の負担の区分については、次のとおりとする。なお、記載以外の経費の負担については、企業団の指示に従うものとする。

1 企業団が負担するもの

区 分	詳 細
事業所使用料	西宝町分室※ 1 土地の一部（来客者用駐輪場・駐車場含む。） 2 建物1階の一部及び2階の一部
建物維持管理費※	建物に係る維持管理費
光熱水費※	電気料金、ガス使用料、水道料金及び下水道使用料
受託者使用営業車両 駐車場・駐車料金	駐車場（企業団が指定した場所に限る。）に係る経費※
セキュリティ費※	執務場所の防犯警備に係る経費
消防機器点検費※	消防機器点検に係る経費
後納郵便物等郵送料	次の郵便物の郵送料については、企業団が直接郵便事業会社等に支払う。 1 納入通知書郵送料 2 水道料金督促状郵送料 3 停水予告書郵送料 4 水道料金等口座振替済通知書郵送料 5 水道料金等口座振替依頼書郵送料 6 その他企業団が業務上必要と認める郵便物郵送料
収納手数料	次の経費は、企業団と金融機関等の契約締結の上、企業団が金融機関等に支払う。 1 口座振替手数料 2 郵便振替手数料 3 コンビニ収納代行手数料 4 クレジット決済手数料
印刷製本費	次の帳票類の発注は、企業団で行う。 企業団が必要と認める帳票等
事務用備品※	1 事務机・椅子（企業団が必要と認める数量） 2 その他、企業団において無償提供した方が業務委託を効率的に行えると思われるもの

※高松ブロックにおいて、西宝町分室に事業所を設置する場合のみ

2 受託者が負担するもの

区 分	詳 細
事務所設置費	事務所設置に係る経費
事務所維持管理費	事務所及び敷地内に係る維持管理費
光熱水費★	電気料金、ガス使用料、水道料金及び下水道使用料
営業車両	営業車両の調達に係る経費
営業車両維持管理費	営業車両の点検等維持管理に係る経費
燃料費	営業車両に係るガソリン代等
受託者使用営業車両 駐車場・駐車料金	本委託業務に係る業務中の全ての駐車料金(企業団への収納金の引渡し、事務連絡等含む)
通信費	1 電話、ファックス等通信費用に係る経費(ただし、料金センター及び企業団からの転送に係る経費は除く。) 2 インターネット使用に係る経費
セキュリティ費★	執務場所の防犯警備に係る経費
消防機器点検費★	消防機器点検に係る経費
保険料	水道料金等収納に伴う現金運送賠償責任保険料等
従事者駐輪・駐車使用料	委託業務従事者通勤用駐輪・駐車場使用に係る経費
ゴミ処分費	ゴミの処分に係る経費
事務用備品等	1 事務机・椅子(企業団が必要と認める数量は除く。) 2 パーテーション式 3 事務所案内看板 4 金庫 5 ファックス 6 コピー機 7 ロッカー 8 現金取扱員領収日付印 9 給水停止キャップ 10 音聴棒及び工具類 11 委託業務に必要なPC及びプリンター 12 その他業務上必要な事務用品・消耗品等
その他	業務委託に係る企業団が負担するもの以外の一切の経費

★高松ブロックにおいて、西宝町分室に事業所を設置しない場合のみ

・契約終了時(途中解約時含む)において、現に業務に使用中の物品等(例:給水停止キャップ)は企業団に無償で譲渡するものとする。

検針業務特記仕様書【高松ブロック】

1 水道使用量を計量する業務（メーター検針業務）

(1) メーターの検針

受託者は、給水状態にかかわらず、企業団が指定する日に、メーター口径及びメーター番号を確認の上、メーター指針を正確に読み、ハンディターミナル（以下「HT」という。）使用説明書等を参考にして、企業団が貸与したHTに必要な事項を入力することにより、検針を実施するものとする。

(2) 検針業務委託の対象地区及び検針期間

旧高松市水道事業、旧三木町水道事業及び旧綾川町水道事業の給水区域内とし、同給水区域を別に定めるA地区とB地区に区分し、A地区を奇数月に、また、B地区を偶数月に、それぞれ隔月で検針するものとする。

(3) 検針日程

ア 各月の検針開始日は、企業団が指定した日から行うものとする。

イ 検針は、閉栓中も含め地区ごとに定められた隔月定例日（以下「定例日」という。）に実施するものとする。ただし、天候その他やむを得ない理由により定例日の検針ができないときは、定例日以外の日に検針を行うことができる。この場合、あらかじめ企業団に届け出て、承諾を得なければならない。

(4) 「水道ご使用水量のお知らせ」票（以下「検針票」という。）の交付

正確に読み取ったメーター指針等、検針に必要な情報をHTへ入力し、同HTから出力した検針票を、使用者等が指定する場所に交付するものとする。ただし、特別の事情により検針票を交付できないときは、交付できない旨を検針票の通信欄に明記し、企業団に返却するものとする。

2 使用水量認定の禁止

メーターの故障、若しくは障害物又は使用者等の不在等により検針の実施が不可能な場合、受託者において使用水量を認定してはならない。この場合、その都度企業団に書面で報告し、その指示に従うものとする。

3 漏水に伴う水道料金等の減免

漏水に伴う水道料金等の減免については、「香川県広域水道企業団使用水量の認定に関する取扱要綱」及び「高松市下水道汚水排除量の算定に関する要綱」など、企業団構成団体の下水道汚水排除量の算定に関する要綱等に基づき、使用者等へ説明し、承諾を得た後、企業団へ書面で報告するものとする。

4 検針不能

検針不能は原則として認めない。メーターボックス上の積載物、使用者等の不在等により定例検針ができなかったときは、使用者等に連絡し、速やかに検針を実施するよう努めなければならない。ただし、企業団がやむを得ない事情と認めたときは、この限りではない。

5 誤検針

受託者は、メーター指針等、検針に必要な情報をHTに入力した後に誤検針を確認したときは、直ちに企業団に報告し、顛末を書面で提出しなければならない。

なお、誤検針とは、メーター指針値の読み違い、指針値の誤入力、検針データの消失及び毀損、検針票の交付誤り等の検針に関する一切の誤りをいう。

6 再検針

検針結果から再検針が必要と判断される場合又は企業団から再検針を指示された場合は、速やかに再検針を行わなければならない。

7 新設メーターの取扱い

検針時のメーター指針が0立方メートルのときでも、指針を1立方メートルで入力するものとする。

8 検針データ等の取扱い

(1) 検針データ等の取扱い

ア 受託者は、検針済データが入力されたHTを企業団の指定する日時及び場所に持参しなければならない。

イ 受託者は、HTから検針済データの回収処理を行うものとする。

ウ 受託者は、検針データの作成処理担当者を選任し、検針データ作成処理を行うものとし、HTへ作成した検針データの転送処理を行うものとする。

エ 受託者は、検針担当者に変更等があった場合、検針データ等の移動・変更処理を行うものとする。

(2) 障害等発生時の対応

検針データ処理時にシステム障害等が発生した場合は、直ちに企業団へ報告し、企業団職員の指示に従うものとする。HTの故障についても、同様とする。なお、障害の原因が、受託者の過失による場合は、その復旧に要した費用を受託者が負担し、その費用の支払方法は企業団の指示によりものとする。

9 使用水量等異常調査リストの確認及び対応

受託者は、使用水量等異常調査リストを出力後、速やかに同調査リストを点検し、使用水量の増加等について不明な場合、水道使用状況等を使用者等に確認するとともに、必要な場合はメーターの指針を再確認するなどして、正確な検針及び状況の把握に努めなければならない。なお、調査結果は、その都度企業団に書面で報告するものとする。

10 検針業務に付帯する業務

(1) 漏水等に対する指導及び報告

ア 漏水有無の調査

検針時において、メーター二次側での漏水又は漏水の疑いがある場合、HTの水量過多状況選択画面で「漏水」若しくは「要調査」を選択するとともに、使用形態に応じて使用者等にチラシを手渡し、使用者等から漏水等の状況説明があったときは、受託者において、聞き取りを行う。この場合、使用者等が不在のときは、郵便受け等にチラシを投入するものとする。

なお、漏水量が多量と判断される場合、使用者等へ状況確認を行うとともに、早急な修繕等を依頼する。また、メーター一次側の漏水を発見した場合は、速やかに書面等で企業団に報告するものとする。

イ 使用水量の増減等の原因調査

検針時において、今回使用水量が前回使用水量等と比較し、企業団の指定範囲以上の増減があった場合又は使用水量が0立方メートルの場合は、現地で使用者等に事情を確認するものとする。ただし、今回使用水量が企業団の指定範囲以上に増加している場合は、必ず使用者等へ状況確認を行い、不在のときは、検針票とともにチラシを投入するものとする。

漏水の実態が無く、今回使用水量が企業団の指定範囲以上に増加しているものについては、受託者において使用者等へ事情聴取、説明等を行い、適切に対応する。

ウ 「要調査」の選択

HTの水量過多又は過少状況選択画面で「要調査」を選択する場合、使用者等が在宅のときは必ず使用状況を確認するものとし、不在のときも電話等によって確認するものとする。ただし、遠隔式メーターの検針のときは、前もって本体メーターの指針を確認しなければならない。

エ 「修理済」の報告

検針時に漏水の修理を使用者等からの聞き取りにより確認したときは、HTの水量過多状況選択画面で、「修理済」を選択するとともに、その都度企業団に書面で報告するものとする。

オ 漏水減免制度についての説明

お客様から漏水についての問合せがあった場合は、漏水減免制度について使用者等に説明するとともに、必要に応じて水道料金減免申請書を渡すものとする。

(2) メーターの異状等の報告

故障、不明又は逆付け等のメーターの異状により、検針の不可能な事態が発生したとき、又は盗水、不正使用等があると認められるときは、速やかにその都度書面で企業団に報告するものとする。

(3) 無届使用者への指導及び報告

ア 使用中止中のメーターにおいて、水量の発生を確認したときは、漏水又は使用者の確認調査を行い、明らかに使用中であると推測される場合は、当該使用者等に対し使用者氏名・異動年月日・料金請求先・連絡先等の電話番号を聞き取りし、その都度企業団に書面で報告するものとする。

イ 改装工事等で一時的な使用の場合、当該使用者等に対し氏名・使用期間・料金請求先・連絡先等の電話番号を聞き取りし、その都度企業団に書面で報告するものとする。

ウ 使用者が不明の場合は、建物の所有者、管理会社等に確認するものとする。それでも判明しない場合は、届出期限を記入した「水道使用開始申込についてのお願い」を郵便受け等に投入するものとする。

エ 「水道使用開始申込についてのお願い」に記入した届出期限を過ぎても届出がなく、かつ、使用水量が3立方メートル以上（連続使用による使用水量が3立方メートル以上を含む。）の場合、給水停止期限を記入した「連絡票1：使用されるお客様へ」を投入し、同期限を過ぎても届出がなければ、企業団の許可を受けた後、止水栓で給水を停止するとともに、「連絡票2：使用されるお客様へ」を投入するものとする。

オ 止水栓で給水を停止しているにもかかわらず、水道を無届使用していると認められる場合は、企業団の指示を受けた後、止水栓のキャップ止め等を行うものとする。

カ 給水停止後の処理等については、企業団の指示により対応するものとする。

(4) 無届退去の調査確認

水道使用者が無届退去していた場合は、当該使用者等に対し、異動年月日・料金精算方法・転居先・連絡先等の電話番号を聞き取りし、その都度企業団に書面で報告するものとする。

(5) 検針困難箇所の調査及び報告

検針が困難で、メーターの位置変更や嵩上げ等を要する場合は、その都度企業団に書面で報告するものとする。

(6) 用途変更の調査

新築工事等で用途の変更が必要と認められるときは、使用者等に建築業者名、請求先等を確認し、その都度企業団に書面で報告するものとする。

(7) 検針に関わる問い合わせ等の処理及び報告

検針時又は検針後において、使用者等から使用水量についての問合せ等があった場合、親切丁寧に対応するものとし、検針状況、水道料金等を説明するものとする。ただし、即時対応できないものについては、企業団と協議するとともに、その指示に従って、速やかに対応しなければならない。

(8) スマートメーターによる検針

企業団が実施するスマートメーターによる検針については、企業団の指示により検針データの処理を行うこと。なお、男木町の検針に係る通信費用については、受託者にて負担するものとし、その他の費用については、企業団とその都度協議し対応するものとする。

(9) 検針情報の更新

検針時における特に必要な個別の情報（注意事項等）について、水道料金システムの検針情報欄に入力し、変更があった場合はその都度変更入力を行い、常に最新の状態に保つこと。

(10) その他、企業団が適時指示する事項

11 検針順路図の作成

受託者は、HT番号ごとに検針順路図を常に最新の状態で作成し、保管するものとする。なお、契約解除後の検針順路図は企業団に帰属するものとする。

12 報告事項

受託者は、次に掲げる帳票類を作成し、企業団の指定する期日までに報告するものとする。

- (1) 検針業務報告書
- (2) 未検針リスト（開栓）
- (3) 未検針リスト（閉栓中）
- (4) その他企業団の指定する帳票類

閉栓業務特記仕様書【高松ブロック】

1 閉栓時の業務

受託者は、企業団が発行した閉栓伝票により指示した日に当該水栓所在地に出向き、閉栓時指針（小数点以下切上げ）を検針し、現地に中止袋を吊り下げるものとする。また、閉栓業務に伴いメーター撤去依頼がある場合は、メーターの撤去を行う。

なお、現地において、現地精算（閉栓に伴う水道料金等の収納を行う業務、以下同じ。）を必要とするものは、指示数を確認後、水道料金等を計算して必要事項を領収書に記入し、水道料金等を徴収するものとする。

2 閉栓検針日

受託者は、原則、閉栓伝票に指示された日に閉栓時検針をするものとするが、現地に新使用者の届出がないとき並びに現地精算を必要としない場合は、翌日に検針を行うことができるものとする。（閉栓日が調定決定日の場合は除く。）

3 誤閉栓の防止

受託者は、閉栓業務に当たっては、住宅地図等で所在地を調査するとともに、住所、方書、部屋番号、水栓番号、メーター番号をよく確認し、誤開閉栓がないように細心の注意をもって履行しなければならない。また、メーターのパイロットを確認し、留守（転居済等）にもかかわらずパイロットが回っている場合は、止水栓を閉める等必要な措置をとり、企業団に報告するものとする。

4 日報の作成等

受託者は、閉栓伝票に閉栓時指針及び最終使用水量を記入して日報を作成の上、企業団に返却するものとする。ただし、領収書により水道料金等を徴収した場合は、収納金報告書、現金、及び水道料金システムにより発行した納付書のうち払込取扱票を添付し、収納袋の中に入れて企業団へ提出するものとする。なお、水道料金システムにより発行した納付書のうち、領収書は支払者に渡し、払込受領書は、受託者が保管するものとする。

5 領収書の監査

受託者は、交付を受けた領収書について、随時、企業団の監査を受けるものとする。

6 新使用者入居時の対応

受託者は、閉栓業務時に新使用者があることを知ったときは、当該使用者等に対し使用者氏名・使用開始日・料金請求先・連絡先の電話番号を聞き取りし、伝票に記入し、企業団に提出するものとする。

7 上下水道相談

受託者は、使用者等から上下水道に関する相談があったときは、企業団へ連絡し、指示を受け対応するものとする。

8 閉栓件数の集計

受託者は、前月の閉栓件数をそれぞれ集計し、翌月に企業団に報告するものとする。

9 その他、企業団が適時指示する事項

滞納整理業務特記仕様書【高松ブロック】

1 業務区域等

滞納整理業務を行う区域は、高松ブロック統括センターの給水区域内とし、定例納期経過後の未納水道料金等を対象とする。

2 未納管理

(1) 未納データの交付

企業団は、滞納整理業務を履行するため、未納水道料金等について、未納データを作成し、受託者に交付する。

(2) 未納管理

ア 受託者は、企業団が交付する未納データ（毎月末に作成）に基づき、未納管理（使用者等との交渉経過の記録及び収納管理等）を行う。

イ 企業団は、未納水道料金等を収納した場合には、速やかに受託者に通知する。

ウ 受託者は、常に最新の未納状況を把握するよう努め、使用者等との行き違いがないようにすること。

(3) 交渉経過等の記録及び報告

受託者は、使用者等との交渉があった場合、その内容を詳細に記録するものとする。ただし、次に掲げる事項が生じたときは、その都度速やかに書面等により企業団に報告し、その指示に従わなければならない。

ア 使用者等が破産宣告を受け、又は会社更生手続を申請中であるとき。

イ 使用水量、水道料金等に関する異議申立があったとき。

ウ 無届での退居等、使用者等が転出していることを発見したとき。

エ 水道料金等の6か月を超える分割納付の申込みがあったとき。

オ 使用者等から時効援用の申出があったとき。

カ 前各号に掲げるもののほか、企業団に報告する必要があると認められる事項が生じたとき。

(4) 各種資料の作成

受託者は、次の条件に該当するものについて、交渉経過及び未納理由等をまとめた報告書を作成し、企業団の求めにより提出するものとする。

ア 未納上位50位(未納期別、未納水道料金等)

イ 4(1)の各号に該当するもの

ウ 前各号に掲げるもののほか、企業団が必要とするもの

3 催告業務

(1) 主な催告業務

受託者は、次に掲げる事項を遵守し、全ての未納水道料金等の回収に努めるものとする。特に無届転居、破産、倒産及び著しく回収が困難なもの等については、企業団と連絡を密にし、回収不能とならないように留意しなければならない。

ア 催告は原則として、企業団が送付した停水予告書の納期限後（常習、悪質、高額等の滞納者については、定例納期経過後速やかに）に、訪問、電話、文書等で行うこと。

- イ 未納水道料金等は、速やかに催告を行い、早期回収に努めること。
- ウ 事業所（料金センター）の営業時間にかかわらず、使用者等の在宅時間等を考慮し、催告を行うこと。
- エ 訪問催告時に使用者等が不在のときは、未納水道料金等の明細等を記載した文書を投入し、後日、電話又は再度訪問による催告等を行うこと。
- オ 中止分の未納水道料金等の回収については、別途、企業団が定める基準により行うこと。
- カ 前各号に掲げるもののほか、企業団が特に必要と認めた場合はその指示に従うこと。

(2) 健全な収納サイクルの確立

受託者は、停水予告書の送付、給水停止等が常習化している使用者等に、誓約書（分割納入等）の取得、口座振替の推進、現地訪問等を行うとともに、自主納付を促し、健全な収納サイクルの確立に努めること。

なお、健全な収納サイクルの確立のために必要と認められる場合は、定例請求分の納入通知書の発送、口座振替並びに督促状及び停水予告書の発送等の中止を企業団に依頼することができるものとする。

(3) 水道料金等の収納

- ア 受託者は、水道料金等を収納したときは、領収書に領収印を押印し、納入者に交付する。
- イ 受託者は、収納した水道料金等を収納報告書（日報）に添付して、翌日の午前9時までに企業団に納める。ただし、翌日が金融機関休業日の場合は、翌金融機関営業日とする。
- ウ 受託者は、収納した水道料金等の件数、金額をまとめた収納報告書（日報、月報）を作成し、企業団に提出する。

4 給水停止業務

(1) 給水停止決定通知書の配布

受託者は、企業団が発行する「給水停止決定通知書」を、次の各号に該当する使用者等に対し、現地訪問の上、原則として直接手渡す。ただし、訪問時に使用者等が不在の場合は、ポスト等に投入する。なお、納入期限の延長又は分割納入を認めたもので、履行がないものへの「給水停止決定通知書」は、受託者が発行する。

- ア 訪問時においても、給水停止対象である未納料金等の納入がないもの。
- イ 納入期限の延長又は分割納入を認めたもので、履行がないもの。
- ウ その他企業団が特に認めるもの。

(2) 給水停止の執行

- ア 受託者は、給水停止決定通知書に記載された納入期限までに未納水道料金の納入がない使用者等について、給水停止を執行するとともに、給水停止執行書を交付すること。
- イ 受託者は、給水停止の執行を行った後、当日の午後5時までに執行状況を企業団に報告すること。

ウ 給水停止の執行後は、随時現地を訪問し、不法使用があった場合は、再度、給水停止し企業団に報告すること。

エ 給水停止の執行後は、使用者等からの連絡（支払期限の延長又は分割納入の申込み、納入、給水停止の解除等）について、受託者で対応すること。

(3) 給水停止の解除

受託者は、使用者等が次の各号を満たした場合、給水停止の解除を行うものとする。

ア 給水停止対象である未納水道料金等の納入があったとき。

イ 支払期日の延長又は分割納入を認めたとき。

ウ その他企業団が特に認めるもの

5 債権管理業務

(1) 債権の保全

受託者は、水道料金等の時効について常に意識し、時効中断による債権の保全に努めなければならない。

(2) 未納理由

受託者は、水道料金等が未納となっている理由を常に把握するよう努め、その理由を水道料金システムにより記録しなければならない。

(3) 徴収停止

受託者は、その債権が回収可能かどうかを調査し、回収することが著しく困難又は不適當であるものについて、債権の保全及び取立てをしない旨の申出を企業団に行うものとし、企業団は、その理由が適當であると判断したものについて、徴収停止を行うものとする。

(4) 徴収停止の解除

受託者は、企業団が徴収停止を行った後において、事情が変更となり回収が可能となった場合には、その申出を企業団に行い、企業団は、その理由が適當であると判断した場合は徴収停止の解除を行うものとする。

夜間休日受付業務特記仕様書【高松ブロック】

1 夜間休日対応業務（電話の自動応答ガイダンス振分け後の処理）

（1）電話等により道路上漏水事故、断水、出水不良等の通報があった場合の対応

※漏水等対応マニュアル（別途作成予定）による関係各所への連絡

（2）開栓受付

メーター取付けを要する開栓受付及び同メーター取付け業者への連絡等用務

（3）電話案内

上記以外で緊急対応を要する場合の担当部署、連絡先等の案内

2 報告及び引継業務

報告書の作成及び業務の引継ぎ

（1）業務日誌

（2）業務の関係各所への引継ぎ

（3）前各号に掲げるもののほか、企業団が必要とするもの

3 受付時間

業務日	毎日（料金センター営業日）	料金センター休業日
業務時間	午後 5 時 15 分～翌日午前 8 時 30 分	午前 8 時 30 分～翌料金センター 営業日午前 8 時 30 分

4 業務履行場所

受託者が設置する料金センター内とし、業務の履行に当たっては、検針・滞納整理等業務で設置した端末等を使用するものとする。

業 務 概 要

(令和4年4月1日現在)

【高松ブロック】

1 職員数 お客さまセンター合計 20人

- (1) 管理職 課長1人、主幹兼課長補佐1人
- (2) 検針係 8人
- (3) 受付係 10人（うち再任用職員1人）

2 基本事項（令和3年度決算数値）

- (1) 総人口 462,099人
- (2) 給水人口 458,672人
- (3) 給水世帯数 206,488世帯
- (4) 普及率 99.3%

3 検針・調定・収納等の状況

- (1) 検針サイクル 給水区域を東と西に分割し隔月検針とし、各月1日～24日（日曜・1/1～3を除く20日間）で実施
- (2) 月間実績検針件数 **【東(A)地区：奇数月】** **【西(B)地区：偶数月】**
(自動検針除く。) 令和3年9月 109,409件 令和3年10月 105,400件
令和2年9月 108,759件 令和2年10月 104,475件
- (3) 年間検針件数 令和3年度 1,291,885件
(自動検針除く。) 令和2年度 1,279,634件
- (4) 漏水調査件数 令和3年度 1,483件 (うち減額件数 1,414件)
令和2年度 1,380件 (うち減額件数 1,295件)
- (5) 調定件数 令和3年度 1,211,204件
令和2年度 1,199,884件
- (6) 調定割合 令和3年度 1,211,204件
口座制 939,785件(77.59%) 納付制 204,171件(16.86%) クレジット制 67,248件(5.55%)
令和2年度 1,199,884件
口座制 948,107件(79.02%) 納付制 195,721件(16.31%) クレジット制 56,056件(4.67%)
- (7) 納期日 検針月の翌月15日
- (8) 口座振替日 検針月の翌月15日
- (9) 督促状発送日 検針月の翌月25日頃
- (10) 再振替通知発送日 検針月の翌月25日頃
- (11) 督促納期日 検針月の翌々月5日
- (12) 再口座振替日 検針月の翌々月5日
- (13) 督促状発送件数 令和3年度 47,118件
- (14) 停水予告書発送件数 令和3年度 24,445件
令和2年度 45,878件 停水予告書発送件数 令和2年度 23,995件
- (15) 停水予告書発送日 検針月の翌々月15日頃
- (16) 月間停水日数 4回
- (17) 停水件数 令和3年度 1,086件/年
- (18) 閉栓（現地精算）件数 令和3年度 15,314件/年
令和2年度 1,250件/年 令和2年度 14,859件/年
- (19) 停水対応 料金センター職員6名で対応
- (20) 調定額（現年） 令和3年度 9,362,181,244円
令和2年度 9,400,849,121円
- (21) 収入額（現年） 令和3年度 8,511,107,291円
令和2年度 8,549,794,204円
- (22) 年度末未収額（現年） 令和3年度 851,073,953円
令和2年度 851,054,917円

4 <参考>令和3年4月から4年3月までの電話受付件数

- (1) 宿直時（午後5時15分から翌午前8時30分まで）
 - 漏水修繕等水トラブル 24.75件/月
 - 諸届等 13.33件/月
- (2) 日直時（休業日の午前8時30分から午後5時15分まで）
 - 漏水修繕等水トラブル 10.08件/月
 - 諸届等 9.25件/月
- (3) 土曜（料金センター）開庁時（午前8時30分から午後5時15分まで）
 - 漏水修繕等水トラブル 8.08件/月
 - 諸届等 202.00件/月

5 アウトソーシングの状況

- (1) 業務名 検針・滞納整理等業務委託
(2) 受託者 ヴェオリア・ジェネッツ株式会社中・四国支店
(3) 履行期間 令和2年4月1日から令和5年3月31日まで
(4) 委託料 801,172,000円
内訳 検針業務 12,400,000円×36箇月 = 446,400,000円
滞納整理 9,870,000円×36箇月 = 355,320,000円

(5) 委託業務内容

① 検針業務

- ア 水道メーター等の検針
- イ 使用水量が著しく変動している場合等の調査及び説明（簡易漏水調査を含む。）
- ウ 無届での使用又は入居若しくは退居の調査
- エ 香川県広域水道企業団水道事業給水条例等に違反する行為の発見
- オ メーター異常等の発見及び調査
- カ 使用者、所有者又は代理人及び企業団から指示のあった検針業務に関する再調査及び説明

② 収納業務

- 料金センター及びお客さまセンター窓口での料金収納

③ 閉栓業務

- ア メーターの検針及び取付又は撤去作業
- イ 閉栓時の現地における精算
- ウ 水道使用申込書、水道のしおり等一式（中止袋）の配布

④ 滞納整理業務

- ア 督促状、停水予告書等の郵便不着の調査及び処理
- イ 水道料金等の未納分の徴収
- ウ 給水停止の執行及び解除

⑤ その他関連する業務

- ア 企業団が特に必要と認める水道料金等の徴収業務
- イ 企業団が依頼する文書等の配布
- ウ 水道料金等の口座振替の推進
- エ 水道の使用開始及び中止の受付
- オ 使用者等の名義変更の受付
- カ 水道料金等の徴収を免れている者の調査
- キ その他委託業務に付帯する事務

(6) 料金センター営業時間

平日及び土曜日の午前8時30分から午後5時15分まで（日曜日、国民の祝日及び年末年始を除く。）
業務上必要な場合は、営業時間を超えて業務を行う。

検針・収納スケジュールフローチャート（高松ブロック）

