

検針・料金収納等業務委託に係る基準業務量、経費負担区分及び委託期間

1 業務期間

- ・ 令和8年4月1日から令和13年3月31日まで
- ・ 営業日時は、平日（年末年始を除く。）の午前8時30分から午後5時15分までとする。
- ・ 緊急時の連絡体制表を作成し、監督員に提出すること。なお、業務内容に不備が発生した場合には、必要に応じて、夜間及び休日を問わず対応するものとする。

2 基準業務量

（1）窓口業務

- ・ 次に掲げる事項について、届出等（使用者又は申込者の事務所来庁及び電話を問わない。）があった場合、法令に基づき処理をする。
 - ① 給水契約の開始（開栓＝使用開始）、給水契約の解除（閉栓＝使用中止）
 - ② 給水装置の所有者変更及び使用者変更（＝所有者・使用者変更）
 - ③ 各帳票の郵送先変更等
 - ④ 口座振替情報の入力
 - ⑤ 納付方法の変更
 - ⑥ 使用量認定及び使用料減免
 - ⑦ 還付及び充当
 - ⑧ 料金及び手数料等の収納
 - ⑨ その他業務に関する届出等のうち、①から⑧に関連するもの
- ・ 執務場所に設置された電話に着信があった場合は、内容を聞き取り、対応すること。
- ・ 窓口に来客があった場合は、内容を聞き取り、対応すること。

（2）水道メーター検針等に関する業務

- ・ 定例検針は、原則として検針月の5日から20日までに開栓中の全件について実施すること。
- ・ 再検針は、あらかじめ設定された基準に従い、増減問わず水量が異常と判断されたものについて、現地調査や聞き取りを行うこと。
- ・ システム入力業務は、検定満期メーター交換に伴う指針の入力を行うこと。

検針等の実績

	鴨川市	南房総市	鋸南町	三芳(企)	合計
検針件数 (令和6年度実績)	129,640 件	86,179 件	25,079 件	173,251 件	414,149 件
再検針件数 (令和6年度実績)	2,075 件	1,762 件	22 件	5,281 件	9,140 件
検針員人数 (令和6年度実績)	19 人	20 人	6 人	17 人	62 人
検針月	奇数月及び 偶数月（地 区ごと）	奇数月	奇数月	偶数月	
開栓件数 (令和6年度実績)	1,924 件	486 件	86 件	1,315 件	3,811 件
検定満期量水器交 換数（8年間の平均）	2,019 個	2,082 個	541 個	3,948 個	8,590 個

※検定満期量水器交換数は、直近8年間の実績の平均値を記載。

※鋸南町の検針件数と再検針件数は、令和6年度まで毎月検針を実施していたため、実績値の

二分の一の値を記載。

(3) 水道料金等の収納業務及び未納整理業務

- ・ 収納業務で取り扱う水道料金等とは、水道料金、各種手数料、給水申込納付金等とする。水道料金及び開栓手数料については、納入期限が過ぎたものに対し未納整理を実施する。
- ・ 過誤納付金が発生した場合は、原則として、還付する。ただし、対象者から充当の申し出があった場合には、適切に処理し、発注者に報告をすること。
- ・ 未納整理にあたっては、未納状況で移転してしまった者や、死亡により請求先が不明な者、現地調査の結果、居住の様子が確認できない者について、発注者が行う住民調査を行うためのリストを作成すること。また、発注者の調査結果に基づいて納入通知書の再送付、集金、交渉などを行う。

水道料金取扱いの概要（令和6年度実績）

	鴨川市	南房総市	鋸南町	三芳(企)	合計
調定件数	112,065 件	86,506 件	25,093 件	174,182 件	397,846 件
収入金額割合	口振：88% 納通：12%	口振：83% 納通：17%	口振：81% 納通：19%	口振：73% 納通：27%	
徴収率	96%	99%	98%	96%	
未収給水収益	42,057,414 円 5,152 件	25,767,434 円 2,112 件	3,778,016 円 750 件	60,378,069 円 7,361 件	131,980,933 円 15,375 件
給水停止平均執行件数	42 件	38 件	12 件	258 件	350 件

※調定件数には、開閉栓業務にともなう調定も含む。

※収入金額割合は、口座振替と納入通知書（コンビニ・スマホ決済含む）の割合を記載。

※鋸南町の調定件数は、令和6年度まで毎月検針を実施していたため、実績値の二分の一の値を記載。

- ・ 納入通知書の発送は、検針月の翌月の8日（休日の場合は、前営業日）とする。
- ・ 納入期日は、検針月の翌月の25日（休日の場合は、翌営業日）とする。
- ・ 口座引落日は、検針月の翌月の20日（休日の場合は、翌営業日）とする。
- ・ 再引落日は、検針月の翌々月の20日（休日の場合は、翌営業日）とする。
- ※ 口座振替のデータ交換は伝送方式とする。
- ・ コンビニ収納業務（スマホ決済含む）は、発注者が収納代行業者と契約する。
- ・ 督促状の発送は、納入月の2ヶ月後とする。
- ・ 給水停止予告書の発送及び給水停止執行は、納入月の4ヶ月後とする。

(4) 水道料金納入通知書等印刷

検針票、水道料金納入通知書兼領収証書（督促状及びハンディターミナル用含む）、水道料金納入催告書及び給水停止予告通知書については、発注者が指定する仕様で、受注者が調達及び在庫管理を行うものとする。なお、保管場所については、発注者が準備する。

発注実績

品目	年度	鴨川市	南房総市	鋸南町	三芳(企)	合計
水道料金納入通知書兼領収証書（随時発行含む）	3年度	41,000枚	15,000枚		56,000枚	112,000枚
	4年度	24,000枚	10,000枚	10,000枚	40,000枚	84,000枚
	5年度	27,000枚	15,000枚	6,100枚	55,000枚	103,100枚
水道料金納入通知書兼領収証書（ハンディターミナル用）	3年度				0枚	0枚
	4年度				0枚	0枚
	5年度				0枚	0枚
水道料金納入通知書兼領収証書（督促状）	3年度	6,000枚	2,000枚		10,000枚	18,000枚
	4年度	6,000枚	2,000枚		5,000枚	13,000枚
	5年度	6,000枚	1,500枚		6,000枚	13,500枚
水道料金納入催告書	3年度	7,000枚	2,000枚		2,000枚	11,000枚
	4年度	6,000枚	1,000枚		1,000枚	8,000枚
	5年度	4,000枚	1,000枚		0枚	5,000枚
給水停止予告通知書	3年度				3,000枚	3,000枚
	4年度				3,000枚	3,000枚
	5年度				6,000枚	6,000枚
検針票（ハンディターミナル用）	3年度	292,500枚	60,000枚	60,000枚	210,000枚	622,500枚
	4年度	180,000枚	100,000枚	0枚	210,000枚	490,000枚
	5年度	172,500枚	100,000枚	60,000枚	187,500枚	520,000枚

※給水停止予告通知書の用紙は普通紙であるため、発注者が調達を行う。

※水道料金納入通知書兼領収証書（ハンディターミナル用）については、三芳(企)のみで使用している。年間使用枚数は7冊（1冊=50組：2枚一組）程度であるため、調達は数年に一度程度である。

送付実績（令和6年度）

		鴨川市	南房総市	鋸南町	三芳(企)	合計
水道料金納入通知書兼領収証書	葉書	18,520通	8,613通		43,622通	70,755通
	封書	720通	1,314通	2,560通	437通	5,031通

水道料金納入通知書兼領収証書（督促状）	葉書	4,703 通	1,797 通		7,468 通	13,968 通
	封書		54 通	147 通	0 通	201 通
水道料金納入催告書	葉書	2,863 通	1,209 通		959 通	5,031 通
	封書				215 通	215 通
給水停止予告通知書	葉書				2,729 通	2,729 通
	封書	595 通	689 通	60 通	21 通	1,365 通

※封書とは、葉書が複数枚になるため、封筒に纏めて同一宛先に送付したもので、封筒に何通葉書が封入されているかは不明なため、別記載としたものである。

※納入通知書などは、後納郵便を利用するものとし、郵便局との調整は発注者が行い、郵便料も発注者が支払う。その他の詳細事項は、受託候補者決定後に協議のうえ決定する。

※鋸南町の水道料金納入通知書兼領収証書の発送実績については、令和6年度まで毎月検針を実施していたため、実績値の二分の一の値を記載。

（５）開閉栓業務及び閉栓に伴う収納業務

- ・ 開栓手数料収納業務については、納入通知書の投函、必要に応じて現地収納を行う。
- ・ 開栓時にメーターが検定満期を迎えている場合は、開栓業務に併せて交換する。開栓時のメーター交換は、口径 20mm 以下を対象とする。
- ・ 開栓が完了したのち、使用者に対し「開栓時のお知らせ」や「口座振替のお願い」などに関する啓発チラシや、水道契約に関する必要書類を配布すること。
- ・ 閉栓の際には、水道メーターの指針を確認し、閉栓キャップもしくは第一止水栓により止水する。必要に応じて、水道料金の現地精算を行う。

開閉栓手続き等の実績（令和6年度実績）

	鴨川市	南房総市	鋸南町	三芳(企)	合計
開栓件数	1,924 件	486 件	86 件	1,315 件	3,811 件
閉栓件数	2,062 件	541 件	113 件	1,618 件	4,334 件
名義変更手続き	0 件	335 件	81 件	1,508 件	1,924 件

※名義変更手続きは、現地対応がある件数のみ計上。

（６）水道料金調定システム入力業務

- ・ 「2 基準業務量」に記載の業務の（１）から（５）について、電算処理が必要なものについて入力や出力処理を行うものとする。
- ・ 所在が不明であった転出者等の所在が判明した場合には、顧客データの補正作業を行う。また、開栓及び名義変更時には、システム内を検索し、可能な限り顧客データの突合作業を行うものとする。

(7) 郵送等に関する業務

- ・ 執務場所ごとに発送準備、指定郵便局への持込み及び郵送量の記録等に関する業務を行う。
- ・ 郵送方法は、原則として料金後納郵便とし、郵便業務に要する費用は発注者が負担する。
- ・ 郵送量等の取りまとめを月ごとに行い、発注者に報告書(日ごとの郵送量の内訳)を提出する。

発送見込件数

	鴨川市	南房総市	鋸南町	三芳(企)	合計
発送見込件数	52,200 件	22,470 件	6,130 件	64,910 件	145,710 件
うち料金文書の 発送見込件数	49,620 件	21,270 件	5,690 件	64,060 件	140,640 件

※発送見込件数は、令和5年度の発送実績等を基に算出。

(8) 電子計算処理関連情報

- ・ 水道料金調定システム(サーバー・クライアントPC、専用プリンター、検針用端末、メールシーラー等の機器を含む。)は、発注者が設置する。
- ※ 朝夷行政センター(南房総市)については、令和8年度に限りメールシーラーを受注者の負担で用意するものとする。令和9年度以降については、発注者の負担で設置する。
- ・ 水道管路管理システムは、発注者が設置する。
 - ・ 発注者に報告する事務文書などを印刷するためにプリンターは、別途用意すること。

3 経費負担区分

発注者が負担する経費	項目	備考
	水道料金調定システム及び水道管路管理システムの設置費、維持費及び改造費	
	金融機関口座振替及びコンビニエンスストアなど料金収納に係る手数料	
	使用者宛各種郵便物等の送料及び当該業務に必要な封筒の購入費	
	「(5) 水道料金納入通知書等印刷」において発注した帳票印刷に係るトナー代	
	納入書発行に係る用紙代（3枚綴り複写のもの、及び、ミシン目入りのもの）	
	事務用什器 発注者が用意する事務用什器は、下表のとおり	

発注者が負担する経費のうち事務用什器について

事務用什器（発注者の負担）	営業所	項目	数量	備考
	館山市役所 （三芳水道企業団）	1 事務机	11	
		2 事務椅子	4	
		3 金庫	0	
		4 書庫・書棚	1	
		5 ロッカー	13	更衣室使用可能
	鴨川市水道庁舎 （鴨川市水道事業）	1 事務机	7	
		2 事務椅子	7	
		3 金庫	0	
		4 書庫・書棚	2	
		5 ロッカー	7	更衣室使用可能
	朝夷行政センター （南房総市水道事業）	1 事務机	4	
		2 事務椅子	0	
		3 金庫	0	
		4 書庫・書棚	4	
		5 ロッカー	6	更衣室使用可能
	鋸南町役場 （鋸南町水道事業）	1 事務机	7	
		2 事務椅子	7	
		3 金庫	1	
		4 書庫・書棚	4	
		5 ロッカー	5	更衣室使用可能

受注者が負担する経費	項目	備考
	委託業務従事者（検針員含む。）人件費	
	委託業務従事者（検針員含む。）の旅費、交通費	
	業務用車両費（車検・修繕費等含む。）及び燃料費	駐車場については発注者にて措置する。
	電話料金等通信費（機材含む。） ※個別検針員との連絡用など	受注者設置分のみ
	保険（車両及び再委託を含めた業務従事者等に係るもの。）	
	租税公課	
	被服費	
	備品及び消耗品費（報告等に要する用紙及びトナー代も含む。）	プリンター等備品に係る電気料金は、発注者が負担するものとする。
	各帳票用紙及び印刷代	発注者が指定した様式
	事務用什器	発注者で用意できるもの以外必要である物品及び数量
	業者選定結果日から業務委託開始日までの準備期間に関する経費	

※ 本書 1 又は 2 内に負担区分の記載がある場合は、記載どおりの負担区分を優先とする。

4 その他

本書は契約締結にあたり留意すべき基本的な発注者の考え方や数量等を示したものであり、業務手法等に関する受注者の自由で独創的な企画技術提案を妨げるものではない。また、要求する水準を上回る業務や、より効率的で効果的な業務を妨げるものではない。