**奈良県広域水道企業団　橿原・大和高田・明日香エリア**

**お客様センター業務委託仕様書**

（目的）

第１条　この仕様書は、奈良県広域水道企業団　橿原・大和高田・明日香エリアお客様センター業務委託（以下「業務委託」という。）について業務を円滑に履行するために必要な業務の範囲、内容等を定めるものである。受注者は、奈良県広域水道企業団契約規程に定める契約書及びこの仕様書並びに仕様書細目に基づき業務を履行するものとする。

（履行場所）

第２条　業務委託履行の拠点場所は奈良県広域水道企業団橿原事務所内、奈良県広域水道企業団　橿原・大和高田・明日香エリアお客様センター（以下「お客様センター」という。）とする。また、橿原エリアに限っては橿原市役所分庁舎上水道開閉栓受付窓口も履行場所とする。なお、業務委託内容及び発注者の指示により、業務委託遂行地域等に出向くものとする。

２　受注者社員の休憩室・更衣室等については、橿原事務所、橿原市下水道部及び施設管理者と協議し、橿原事務所職員並びに、橿原市下水道部職員と共用とすることも可能とする。

３　受注者は業務委託を履行するにあたり、第１項の拠点場所の他に事務所を設ける場合には、奈良県広域水道企業団（以下「発注者」という。）に当該事務所の名称、所在地、電話番号その他必要事項を書面により速やかに承認を得なければならない。

４　本委託業務に関する事務所等の所在地は下記のとおりとする。

|  |  |
| --- | --- |
| 橿原事務所 | 奈良県橿原市川西町1038-2 |
| 大和高田事務所 | 奈良県大和高田市大東町5-22 |
| 橿原市役所分庁舎上水道開閉栓受付窓口 | 奈良県橿原市内膳町1丁目1-60 |
| 企業団本部 | 奈良県磯城郡田原本町宮古404-7 |

　　　※明日香エリア担当職員は橿原事務所に在籍

（履行期間）

第３条　業務委託の履行期間は、令和７年１０月１日から令和１０年９月３０日までの３年間とする。ただし、受注者は円滑に業務を開始するにあたり、予め自己の責任において準備を進めることとし、発注者は引継、準備について協力するものとする。なお、引継期間は、最低２ヶ月間とし、それに要する費用は受注者負担とする。

（履行時間帯）

第４条　業務委託の履行時間帯は、次に定めるとおりとする。

（１）次号に定める業務委託以外の履行時間帯は、発注者営業日の午前８時３０分から午後５時１５

分とする。また、上下水道使用者（以下「使用者」という。）の都合により、休日及び時間外に履

行時間を設定しなければならない事態が発生した場合には、受注者の責任において対応し翌営業日

に業務日報等により発注者へ報告するものとする。

（２）「上下水道使用開始・使用中止受付及び電話対応業務」、「開閉栓業務」は、年間を通じて午前

８時３０分から午後５時１５分までとする。

（３）給水停止執行日においては、午後５時１５分以降の解除作業を考慮した時間帯を設定すること。

なお、給水停止日当日の深夜及び給水停止日以降においても解除体制を確保すること。

（４）滞納整理業務履行の際は、滞納者の生活を阻害せず、不信感、違和感を与えない時間帯での履行とする。

（連絡体制の確保）

第５条　受注者は、発注者との休日及び夜間並びに緊急時の連絡体制を確保し、業務委託開始日までに書面で発注者に提出しなければならない。また、提出内容に変更が生じたときは、速やかに発注者に変更内容を通知するものとする。

（業務委託内容）

第６条　受注者が行う業務委託の内容は、次に定める業務及びこれらに関連する業務とする。なお、

詳細については、別途「仕様書細目」に明記する。

（１）水道メーター等検針及び点検業務

（２）上下水道使用開始・使用中止受付及び電話対応業務

（３）開閉栓業務

（４）水道料金及び下水道使用料等調定業務

（５）水道料金等収納及び滞納整理業務（給水停止を含む）（明日香村飲料水供給施設使用料の現地精算及び滞納整理業務を除く）

（６）水道メーター等取替及び維持管理業務（令和7年度は、明日香エリア分検満取替を除く）

（７）橿原市役所分庁舎上水道使用開始・使用中止受付及び電話対応業務（大和高田事務所分・明日香エリア分は除く）

（８）上水道関係書類等受付業務（大和高田事務所分は除く）

（９）業務委託共通事項

（業務委託の予定件数）

第７条　業務委託の予定件数は、別紙「業務委託予定件数表」のとおりとする。

（業務従事者）

第８条　受注者は、自己の責任において、業務委託遂行にあたり、必要に応じて業務委託に従事する者（以下「業務従事者」という。）を確保し、その者の内から業務責任者を選任しなければならない。なお、業務従事者は、橿原市下水道部お客様センターの業務従事者を兼務することができる。

２　受注者は、前項に規定する業務従事者の名簿を作成し、速やかに発注者に提出しなければならない。業務従事者に異動があった場合も同様とする。

（業務委託従事者証）

第９条　発注者は、第８条第２項により受注者から届け出られた業務従事者に対して、業務委託従事者証（以下「従事者証」という。）を交付する。

２　業務従事者は、業務委託に従事するときは常に第１項に規定する従事者証を携帯し、提示を求められたときはこれを提示しなければならない。

３　受注者は、業務委託従事者証の適正な管理・使用を行わなければならない。なお万一、従事者証の紛失等が判明した場合は、速やかに発注者に報告すること。

４　受注者は、契約の解除又は業務従事者の退職等により、従事者証が不要となった場合には、発注者に返却するものとする。

（料金等収納事務を取扱う業務従事者）

第１０条　受注者は、料金等収納事務の取扱に従事する現金取扱者（以下「現金取扱者」という。）を選任し、発注者に書面により届け出るものとする。現金取扱者を変更したときも同様とする。

２　発注者が前項の届出を受理したときは、当該現金取扱者に対し収納事務委託従事者証を交付する。

３　前項に定める収納事務委託従事者証の取扱は、第９条第２項及び第３項並びに第４項を準用する。

（業務従事者の制服着用）

第１１条　受注者は、業務従事者に対し制服（事務服・作業服等）を支給し、業務委託遂行中は制服の着用を業務従事者に義務付けること。

２　前項に定める制服は、営業包括業務を代理執行するに相応しいものとし、受注者は、事前に使用制服の承認を発注者に得なければならない。また、制服以外の業務中に着用する靴等に関しても、本業務を代理執行するに相応しいものとしなければならない。

（業務報告及び事故等防止の措置等）

第１２条　受注者は、業務委託に係る事務の経過報告及び受付件数等の必要事項を定期的に発注者に報告しなければならない。

２　受注者は、前項に定める定期的事項以外に重大な事故等が発生した場合には、速やかに発注者に報告しなければならない。

３　発注者は、受注者による事故等が生じたことにより、業務委託の実施に支障を来すと認めるときは、受注者に対し、業務委託の実施状況に対する立入調査、業務委託への立会等、事故の拡大を防止し、早期解決と再発防止を図るために必要な措置を講じることができるものとする。

（業務委託に関する苦情処理）

第１３条　業務委託に関して受注者に寄せられた苦情及び問合せ等については、受注者が自己の責任において処理するものとする。なお、苦情事案についてはその都度発注者に報告するものとする。

（水道料金等の収納）

第１４条　受注者が水道料金等を収納したときは、領収書（納入通知書本人控）に領収日付印を押印し、納入者に交付しなければならない。また、領収書（納入通知書本人控）を切り取った残りの納入通知書はPDFデータにして保管すること。なお、収納金は、鍵のかかる金庫等に保管し適切に管理すること。

２　前項に定める領収日付印については、発注者が受注者に貸与する。

　なお、貸与する個数については、業務委託開始日までに発注者と受注者で協議し決定する。

（収納金の納入）

第１５条　受注者が前条により収納した収納金は、その内容を示す納入通知書（システム外・入金用）を添付し、出納取扱金融機関の窓口に収納日の翌営業日中までに納入しなければならない。その際に出納取扱金融機関の窓口にて提示される納付書（指定金融機関窓口払い分）と集計表を照合すること。

（業務委託料の請求及び支払方法）

第１６条　受注者は、毎月１０日までに前月分委託料（水道メーター等取替及び維持管理業務委託料を除く。）を発注者に請求するものとする。

２　発注者は、契約履行状況を確認し、委託料の適正な請求を受理した場合は、請求を受けた日から３０日以内に支払うものとする。

３　水道メーター等取替及び維持管理業務委託料の支払は、発注者が定める方法により契約した口径別単価に毎月の口径別水道メーター等取替件数を乗じて得た額の合計額に消費税を加算した額とし、請求及び支払方法は、前２項に準ずるものとする。

（貸与品及び支給品）

第１７条　第１４条第２項に規定する領収日付印以外に発注者が受注者に貸与する業務委託実施に必要な貸与品及び支給品は、別紙「貸与品及び支給品一覧表」のとおりとする。

２　受注者は、前項に規定する貸与品及び支給品の引き渡しを受けたときは、速やかに受領するとともに受領証を発注者に提出し、善良なる管理を行わなければならない。

３　受注者は、故意又は過失により貸与品及び支給品に損害を与えた場合には協議の上、その費用を負担するものとする。

４　受注者は、支給品の在庫管理を行い、在庫切れとならないよう必要な時期に発注者に発注を依頼すること。

５　貸与品に関しては、橿原市下水道部の貸与品と共用することも可能とする。ただし、共用する場合は奈良県広域水道企業団と橿原市下水道部の承認を得ること。

（発注者の費用負担）

第１８条　発注者は、業務委託に必要な費用として、次に定める費用を負担するものとする。

(１)　貸与品の設置及び保守に要する費用

(２)　支給品の製作等に要する費用

(３)　業務委託に使用する文書等及びデータ処理に要する費用（文書郵送料を含む）

(４)　光熱水費（ただし、節減に努めること）

(５)　業務従事者が通勤に用いる車両の駐車場

(６)　奈良県広域水道企業団橿原事務所及び橿原市役所分庁舎上水道開閉栓受付窓口並びにその他拠点の賃借料

（受注者の負担により調達及び維持すべき機器等）

第１９条　受注者が業務委託実施に関わって負担すべき機器等の経費は、次のとおりとする。

(１)　独自に事務用機器の調達に要する費用及び消耗品、並びに機器設置に要する経費及び維持管理費

(２)　独自に事務用什器の調達に要する費用及びその維持管理費

(３)　業務委託に使用する車両にかかる一切の経費

(４)　収納金を管理するレジスター等

２　受注者は、前項第１号及び第２号に定める機器及び什器等を設置する場合には、事前に発注者の承認を受けるものとし、変更する場合も同様とする。

３　受注者は、第１項第３号に定める車両について車種・台数等を業務委託開始日までに書面で発注者の承認を受けるものとする。また、提出内容に変更が生じたときは、速やかに発注者に変更内容を書面で提出するものとする。なお、橿原市下水道部お客様センターの業務において使用する車両と共用することができる。

（契約保証金）

第２０条　受注者は、契約履行の保証として奈良県広域水道企業団契約規程第１９条に定める契約保証金を納付しなければならない。

２　奈良県広域水道企業団契約規程第１９条第１項各号のいずれかに該当する場合は、契約保証金の全部又は一部の納付を免除することができる。免除を希望する場合は、落札後速やかに申し出ること。

（一括再委託等の禁止）

第２１条　受注者は、発注者が特に認める場合を除き、業務の全部を一括して、又は発注者が指定した主たる部分を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。

２　受注者は、前項の主たる部分のほか、発注者が指定した部分を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。

３　受注者は、やむをえず業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ、発注者へ文書で提出し承諾を得なければならない。ただし、郵便等の軽微な部分を委任し、又は請け負わせようとするときは、この限りでない。

４　発注者は、受注者に対して、業務の一部を委任し、又は請け負わせた者の商号又は名称その他必要な事項の通知を請求することができる。

（委託契約の解除）

第２２条　発注者は、契約事項を受注者が遵守できないときは、委託契約を解除し、また、受注者に対し損害賠償を請求することができる。

（事務引継ぎ）

第２３条　受注者は、業務委託の契約期間が満了するとき、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発注者又は発注者が指定する者に業務委託に支障が生じないよう引き継がなければならない。

（秘密の保持）

第２４条　受注者は、法令及び奈良県広域水道企業団個人情報の保護に関する条例を遵守し、委託業務遂行にあたり、使用者情報、業務情報等一切の知り得た情報及びその他の秘密を契約の有効期間中のみならず、その業務終了後においても目的外に使用してはならず、第三者に漏洩してはならない。このことは、業務従事者及び異動者並びに退職者についても同様とする。

（災害時等の応援要請）

第２５条　受注者は、渇水及び自然災害並びに大規模上水道事故等により、発注者から応援要請があった場合は、その要請に応じるものとする。なお、応援要請内容については、その都度協議するものとする。

（防災防火訓練等への参加協力）

第２６条　受注者は、防災防火訓練及び発注者が行政行事として参画する事業等で、発注者から参加協力の要請があった場合は、その要請に応じるものとする。

（提案事項の履行）

第２７条　受注者が、採用予定業者選定時に自らが提案した業務委託実施事項については、この仕様書と同等の扱いとし履行するものとする。なお、履行にあたっては、発注者と事前協議を行わなければならない。

（業務委託の監査）

第２８条　発注者は、受注者に対し業務委託の履行状況等の監査を年１回以上実施するものとする。

（補則）

第２９条　契約期間中に事務所の統合や委託業務範囲の追加等による業務履行体制の変更がある場合、また要綱・規程等の運用について現行の運用方針を変更する場合、本仕様書に定めのない事項等については、発注者と受注者で協議の上、処理するものとする。

別紙　　　　　　　　　　　　　**貸与品及び支給品一覧表**

１．貸与品

　　①　奈良県広域水道企業団料金等システム（以下「料金システム」という。）端末機、

プリンター一式

　　②　上水道管路台帳システム端末機（大和高田事務所は除く）

　　③　検針用スマートフォン、携帯プリンター

　　④　領収日付印

　　⑤　閉栓キャップ等給水停止用具

　　⑥　電話

　　⑦　収納棚・金庫

　　⑧　携帯用管路台帳システム（Ipad）１台

２．支給品

　　①　封筒

　　②　口座振替用紙

　　③　使用開始・名義変更・閉栓届出に関する受付票

　　④　閉栓中お知らせ書

　　⑤　給水停止通知書等料金システムよりプリントアウトする用紙

　　⑥　管路照会に伴う参考図用プリントアウト用紙

　　⑦　開閉栓作業及びメーター交換等に用いるパッキン等

３．その他

　　上記の他、業務委託遂行上必要とする貸与品及び支給品がある場合には、発注者と協議し決定する。

**仕　様　書　細　目**

**水道メーター等検針及び点検業務**

1. 水道使用者のメーター及び橿原市下水道部が設置したメーター及び下水使用料認定のための私設メーター（以下「井戸メーター等」という。）の指示数を検針すること。
2. 検針サイクルは、毎月検針（前半・後半）と隔月検針（奇数月：前半・後半、偶数月：前半・後半）に分けて検針すること。
3. 検針サイクル表については以下のとおりとする。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 市町村名 | 検　　針　　日 | | | 納付書発行日  （納　期） | 口座振替日 |
| 橿原市 | 毎月 | 前半 | １～１６日 | 当月の２０日前後  （翌月の２０日前後） | 翌月の１５日 |
| 後半 | １６～３１日 | 当月の１０日前後  （翌々月の５日前後） | 翌月の２７日 |
| 奇数月 | 前半 | １～１６日 | 当月の２０日前後  （翌月の２０日前後） | 翌月の１５日 |
| 後半 | １６～３１日 | 当月の１０日前後  （翌々月の５日前後） | 翌月の２７日 |
| 偶数月 | 前半 | １～１６日 | 当月の２０日前後  （翌月の２０日前後） | 翌月の１５日 |
| 後半 | １６～３１日 | 当月の１０日前後  （翌々月の５日前後） | 翌月の２７日 |
| 大和高田市 | 奇数月 | 前半 | １～１５日 | 当月の２０日前後  （翌月の２０日前後） | 翌月の１５日 |
| 後半 | １６～３１日 | 当月の１０日前後  （翌々月の５日前後） | 翌月の２７日 |
| 偶数月 | 前半 | １～８日 | 当月の２０日前後  （翌月の２０日前後） | 翌月の１５日 |
| 後半 | ９～２０日 | 当月の１０日前後  （翌々月の５日前後） | 翌月の２７日 |
| 明日香村 | 奇数月 | 後半 | ２３～月末 | 当月の１０日前後  （翌々月の５日前後） | 翌月の２７日 |

　　　　　＊納付書発行日とは、上下水道料金調定日である。

再振替日　初回が１５日の場合は２７日、初回が２７日の場合は翌月１５日

　　　　　　　　　　なお、初回振替日に引落し不能の場合、口座振替不能通知を発行する。

　　４. 料金システム端末機から検針当該地区の検針データを検針用スマートフォンに受信し、検針を行うこと。また、井戸メーター等についても検針する。

　　５. 検針時にはメーター番号・指示数を確認し、検針用スマートフォンに正確に入力すること。井戸メーター等については下水道検針カードに正確に記入すること。受注者は、誤検針が発生しないように、業務従事者等に対し研修や社内検査等の措置を講じなければならない。

　　６. 携帯プリンターで「使用水量等のお知らせ」を出力し、これを使用者の郵便ポスト等に投函すること。井戸メーター等については「使用水量のお知らせ（井戸水等下水分）」を記入し、これを使用者の郵便ポスト等に投函すること。なお、使用者が「使用水量等のお知らせ」、「使用水量のお知らせ（井戸水等下水分）」を別の場所へ送付又は配布を希望する場合はこれに対応すること。

　 ７．検針当該地区の検針及び点検が終了すればその都度（発注者の営業時間内を原則とする。）、検針用スマートフォンに蓄積された検針データを料金システム端末機に送信すること。

８. 使用者から「使用水量等のお知らせ」、「使用水量のお知らせ（井戸水等下水分）」の再発行依頼を受けた場合は、再発行し使用者へ送付又は配布すること。

９. 集合住宅等で検針等を実施するために鍵・暗証番号等が必要な場合は、物件管理者等との間で文書の取り交わしを行い、鍵・暗証番号等を借用し、発注者に報告すること。なお、契約時点までに対象となっていた物件については強制しない。契約後新規に対象となる物件については必須とする。

　１０．閉栓中であっても、メーターを設置している場合には検針及び点検を行い、無届使用、宅内漏水を発見した場合には、適切な処理を行い、発注者に報告すること。また、公共下水道の無断接続を発見した場合には、事務所所管内の下水道事業へ連絡すること。

　１１．無届転出を発見した場合は、適切な処理を行い、発注者に報告すること。

　１２．検針及び点検において使用水量の異常増減、メーター故障、漏水等を発見した場合には、使用者に周知し適切に処置すると共に、発注者に報告すること。また、水道メーター等のナットが締まっているか等の確認を行い漏水防止に努めること。

　１３．盗水等不正使用を発見した場合は、現況保存をすると共に、発注者に報告すること。

１４．犬の放し飼いやメーターボックス上に障害物が置かれ検針が不可能な場合には、少なくとも３回は現地対応し、できる限りメーターの指示数を検針するように努めること。また、複数回検針を実施しても検針が不可能な場合には、発注者に報告し、処置方法について協議すること。

　１５．検針時については、メーターボックスのズレやコンクリート流入等によるメーターの固定が行われていないかの確認をすること。また、発見した場合には使用者に改善を行うように通知し、速やかに発注者に報告すること。

１６．新規給水装置工事により新たに使用開始を行う使用者については、お客様（使用者）番号を附番すると共に、検針順路図等の変更を行うこと。

　１７．メーター故障等により使用水量を認定する場合は、発注者の当該要綱及び取扱基準に基づき、事前処理を行い発注者に報告し、指示書に基づき使用水量認定処理を行うこと。

　また、下水道が接続されている場合には事務所所管内の下水道事業へ連絡すること。

　１８．宅内漏水等により水道料金減免措置を行う場合は、使用者による漏水修理後、発注者の当該減免要綱に基づき、事前処理を行い発注者に報告し、指示書に基づき減免処理を行うこと。

また、下水道が接続されている場合には事務所所管内の下水道事業へ連絡すること。

１９．検針業務に関する使用者等からの苦情処理は、受注者が責任を持って処理し、処理後は発注者に報告すること。

　２０．検針業務に関連した業務を発注者から指示した場合は、協力すること。

　２１. 橿原市下水道部が設置したメーター及び下水使用料認定のための私設メーターについても検針することとする。また、当該メーター検針及び処理については、橿原市下水道部の指示を受けること。

２２.明日香村が設置した明日香村飲料水供給施設（以下「飲供」という。）の検針データを水道料金システム端末機から検針用スマートフォンに受信し、明日香エリア担当職員が指定した検針員に渡すこと。また、同検針員が検針を終了しセンターに持参した検針用スマートフォンに蓄積された検針データを同端末機に送信すること。

**上下水道使用開始・使用中止受付及び電話対応業務**

　　１．勤務時間は、年間を通じて午前８時３０分から午後５時１５分とし、昼休みについても業務を行うこと。

２．業務開始に際しては、夜間電話対応者からの引継ぎを受け、夜間の留守番電話の再生等を実施し電話の用件について受注者が対応すること。受注業務の範囲を超える場合については、発注者に取り次ぎするものとする。

　　３．使用者からの水道使用開始届（再開栓）及び使用中止届（閉栓）、使用者名義変更の受付及びシステム入力処理を行い発注者へ報告すること。

４．電話等による水道使用開始、水道使用中止を受付するときは、後日紛議が発生しないように詳細記述の徹底を図ること。また、水道使用開始申込時には、企業団定型約款（奈良県広域水道企業団水道事業の給水及び水道用水供給事業の用水供給 に関する条例）を通知すること。

　　５．各届を受け付け後、現地開閉栓処理担当者と綿密に連携をとり処理し、お客様センター内の業務担当者と連携すること。

　　６．使用者からの届出は、電話・ファックス・来庁・Ｅメール・郵送申込等多様であることに留意すること。また、使用中止届（閉栓）にあっては、精算料金の支払方法を確認すること。

　　７．電話対応業務は、主として発注者直通電話及びお客様センター宛市役所内線電話を受け付け、使用者等の用件により、発注者に取り次ぎするものとする。

　　　　また、受注者は、業務従事者に対し電話対応等の研修の措置を講じ、「相手方の氏名、住所、連絡先、生年月日、用件」等を十分確認するなど、取り次ぎに支障のないよう徹底を図ること。

　　８．電話対応業務で、電話の用件が受注業務に関連する用件である場合については、受注者が対応するものとする。

　　９．夜間（午後５時１５分から翌朝８時３０分まで）についても、緊急時の使用者からの電話に対応すること。

　１０．電話対応業務においては、使用者等に対し違和感を与えることなく、以降の処理が円滑に進むよう極力３コール以内に応対すること。

１１．夜間・休日等、メーターボックス内漏水、止水栓不良、路上漏水、水圧低下等の電話等連絡については、管路管理システム等で場所を特定し、発注者と委託契約している上水道施設修理等待機業務委託業者に受注者が住所、漏水原因等を連絡取次し、遅滞なく発注者に引継書にて報告すること。

　１２．使用者等から宅内漏水修理等の問い合わせがあった際には、指定給水工事事業者を紹介し、電話等の口頭の場合は３社以上、ファックス送信等の場合は発注者の支給する業者一覧等を送付することとし、依頼の際は出張費等が発生する可能性がある旨説明すること。

　１３．処理した業務内容は、日報を作成し発注者に報告するものとする。

**開閉栓業務**

　　１．業務地域は、発注者が指定する場所とする。

　　２．開栓業務とは、水道使用開始届により当該水栓所在地に出向き、メーター番号を確認し、閉栓となっている止水栓を開け、宅内漏水の有無の確認と開栓時メーターの指示数の確認を行うこととし、閉栓業務とは、使用中止届により当該水栓所在地に出向き、メーター番号を確認し、開栓中となっている止水栓を閉じ、メーターの指示数を確認することとする。なお、閉栓業務には一部現地での精算料金の収納が伴うものとする。

　　３．開閉栓業務の執行は、開閉栓受付からの届出書の送付を受けて行うものとし、急を要する場合には、口頭での処理要請を可能とするが、事後書類処理は適切に行うこと。

　　４．開栓業務時、止水栓を開とし、メーターパイロットの作動を確認し、メーターの故障の有無確認と合わせ、パイロットが止まらない場合には、再度閉止し使用者・開栓申請者等の連絡先へ状況説明し対応することとし、連絡がとれない場合には、「お知らせビラ」を投函するなど通知の徹底を行うこと。

　　５．開栓処理は、基本的には、使用開始日の前日に行うこととする。（使用開始日が土・日・祝日の場合には、直前営業日とする。）

　　　　なお、使用者の都合により、届出日当日に開栓の場合は、当日処理とする。

　　６．閉栓処理は、止水栓を閉止し無断使用を行うことができないよう然るべき措置をとり、発注者から支給する「閉栓中お知らせ」を玄関等にとりつけること。なお、既に次の使用者が使用されている場合には、届出様式に記入を依頼し、開栓処理を適切に行うこと。

　　７．閉栓処理は、基本的には、最終使用日の翌日に行うこととする。（最終使用日の翌日が土・日・祝日の場合には、翌営業日とする。）　なお、現地で精算料金の収納を行う場合は、当日処理とする。

　　８．現地で精算料金の収納を行った場合は、仕様書第１５条及び水道料金等収納及び滞納整理業務の例により遅滞なく入金処理を行うこと。

　　９．通常開閉栓処理は、止水栓の開閉により行うが、状況によりメーターの設置、撤去を要する場合があるので、適切に行うこと。

　１０．開閉栓業務は、誤開栓・誤閉栓が無いよう細心の注意をもって履行すること。また、漏水を発見した場合には、速やかに発注者に報告すること。受注者は、誤開栓・誤閉栓が発生しないように、業務従事者等に対し研修や社内検査等の措置を講じなければならない。

　１１．開閉栓時には可能な限り、声かけを行い散水栓での出水確認を行うこと。また、その際に出水量の異常等を発見した場合には速やかに発注者に報告すること。

　１２．開閉栓業務に対する使用者からの苦情に対しては、受注者が責任をもって処理し、処理後は速やかに発注者に報告すること。

１３．本仕様書細目に定めのない事項、及び各事務所の止水栓や仕切弁等器具の違いにより疑義が生じる場合については、発注者と受注者で協議の上、処理するものとする。

１４．夜間・休日等の開閉栓業務の際、メーターや止水栓等で漏水を発見した場合には、発注者と委託契約している上水道施設修理等待機業務委託業者に受注者が住所、漏水原因等を連絡取次し、遅滞なく発注者に引継書にて報告すること。

**水道料金及び下水道使用料等調定業務**

　　１．検針サイクルに基づき検針したデータにより、料金システムが計算した使用者の水道料金、下水道使用料及び明日香村飲料水供給施設使用料（以下「水道料金等」という。）を調定すること。

　　２．調定されたもののうち、納付書により料金支払を行う使用者には、納付書を発送すること。

　　３．納入方法毎（扱別）に集計し、発注者に報告すること。

　　４．口座振替不能者に対し振替不能通知書を発送すること。

　　５．収納に関する日報・月報等を取りまとめ、発注者に報告すること。

　　６．発送した納付書返戻分は、現地調査等を行い適切に処理すること。

　　７．過誤納された水道料金等は、調査を行い、発注者に報告の上、指示書に基づき還付処理または充当処理を行うこと。

　　８．水道料金等の納付期限後、収納金額を集計し発注者に報告すると共に、未納者に対して発注者と連携し、対応すること。

　　９．漏水等による減免処理及び使用水量認定については、発注者に報告の上、指示書に基づき水道料金等の調定額等を更正し、使用者に通知すること。（明日香村飲料水供給施設使用料は除く）

　１０．使用者から水道料金等の納付確認等の問い合わせがあった場合は、個人情報の取扱に留意し、適切に処理すること。

　１１．使用者から納付書の再発行の依頼があった場合は、使用者名・納付月区分・納付期限等確認し、納付書を再発行し当該納付書に再発行印を押印すること。

　１２．水道料金等支払証明書及び水道使用証明書の発行依頼があった場合は、発注者に納付書発行を依頼し、諸証明発行手数料300円を証明書の発行依頼者から収納すること。（明日香村飲料水供給施設使用料は除く）

１３．使用者から水道料金等の領収書の再発行を依頼された場合は、領収書の再発行は出来ない旨伝え、水道料金等支払証明書の発行によることとする。

　１４．使用者から水道料金等について苦情があるときは、適切に説明を行い、処理が困難な場合には、発注者と受注者で協議の上対応すること。

**水道料金等収納及び滞納整理業務（給水停止を含む）**

**（明日香村飲料水供給施設使用料の現地精算及び滞納整理業務を除く）**

　　１．水道料金等の納付期限が経過しても納付がない場合は、発注者が発行する督促状を発送すること。

　　２．未納水道料金等は、早期に徴収するものとし、累積滞納水道料金等がある使用者に対しては、催告状送付、訪問等により早期収納に努め、滞納者に過誤納金等の還付金がある場合は、滞納者了承の上、他の未収調定に充当することも可とする。また、奈良県広域水道企業団債権管理条例を遵守すること。

　　３．受注者は、収納率向上に努め、法的手段を含め滞納整理対策について発注者と月例会議を行うこと。

　　４．お客様センター窓口での収納も行い、「上下水道使用開始・使用中止受付及び電話対応業務」との連携、共同処理業務の認識で処理すること。

　　５．水道料金等以外の収納についてもお客様センター窓口での収納を行うこと。なお、水道料金以外の収納については下記のとおりとする。

（１）加入金

　　　 （２）設計審査手数料

　　　 （３）工事検査手数料

　　　 （４）確認手数料

　　　 （５）損傷した水道施設や給水設備の修繕業務に伴う復旧費

　　　 （６）諸証明発行手数料（使用証明書、水道料金等納入済証明書）

　　　 （７）下水道使用料

　　　 （８）明日香村飲料水供給施設使用料

　　　 （９）発注者と協議を行い、お客様センター窓口での収納が必要と判断されるもの

また、委託現金取扱者の取扱い限度額は、奈良県広域水道企業団企業管理規程第３条第２項により１人１日当たり１００万円とする。

６．水道料金等を収納した時は、納入通知書に収納日の領収日付印を押印し、領収書を納入者に交付すること。

７．閉栓等により現地精算を実施する場合は、手書き領収書を納入者に交付すること。手書き領収書に記載する水道料金等はメーターの指示数の確認し、お客様センター窓口と指示数を連携した上で、料金システム端末により正確に計算し、記載すること。

８．収納した水道料金等は、収納日の翌営業日中までに出納取扱金融機関の窓口に納入すると共に、発注者に集金額等の報告を行なうこと。

　　９．給水停止は滞納者への対抗手段であるが、その執行については、執行に至るまでの手続きに細心の注意を払い、滞納者宅訪問等を行い、効率的な収納に努める滞納整理業務として執行すること。

１０．給水停止執行は使用者・場所に誤りが無いよう細心の注意をもって執行すること。

　１１．給水停止予定者リストを作成し、給水停止予告通知書を発送すること。（ただし、飲供分の発送については、発注者に報告し指示に従うこと。）

　１２．給水停止執行は、給水停止予告通知書発送後納付期限までに納付のない使用者及び誓約不履行者を対象として、給水停止執行者リストを作成し発注者に報告すること。

また、発注者が発行する指示書に基づき、給水停止執行通知書を発送又は訪問配布により行い、給水停止を執行すること。

　１３．給水停止執行日は、給水停止中使用者の納付及び給水停止解除作業の体制に支障のないよう対処すること。特に、給水停止執行当日の夜間、翌日等の解除要請に対応できる体制を確保すること。

　１４．水道料金等収納及び滞納整理業務は、基本として平日の営業時間内に行うものとするが、使用

者の都合や収納率向上対策上、土日・祝日或いは平日の営業時間外においても柔軟に対応する

こと。なお、使用者に不信感、社会通念上違和感を与える時間帯は避けること。

　１５．未納者・滞納者データは、料金システムにより提供する。

　１６. 滞納整理業務（給水停止を含む）において交渉した内容等については、分かりやすく簡潔に料金システムへ入力すること。

　１７. 分割納付等を約束した場合は、誓約書を取り交わし、発注者に報告し、料金システムで管理すること。

　１８．閉栓未収となっている案件については、定期的に追跡調査、文書催告、電話催告、現地訪問等を実施すること。なお、転出先等が企業団給水区域内の場合は発注者へ連絡し転出先情報等の調査を依頼すること。（ただし、飲供分については、発注者に報告し指示に従うこと。）

　１９．苦情処理等については、受注者が責任を持って適切に処理し、処理後は発注者に報告すること。

　２０．滞納額の納付処理（一部納付の場合の年度処理・水道料金と下水道使用料との割振り等）については、発注者に報告の上、指示書に基づき処理するものとする。

　２１．弁護士徴収委託案件について、入金があれば、その都度受注者が責任を持って適切に処理し、処理後は発注者に報告すること。

**水道メーター等取替及び維持管理業務（令和7年度は、明日香エリア分検満取替を除く）**

　１．当該業務は、以下に示す検満取替、故障取替、困難取替及び維持管理業務とする。

２．計量法（８年以内）に基づき、原則として７年を経過したメーターを取替えること。（以下

「検満取替」という。）

３．水道メーター停止等の故障メーターを発見した際は、使用者に対する説明等を適切に行い随時取

替えること。（以下「故障取替」という。）併せて、書面により発注者に想定される原因、水栓場所、お客様番号、過年度水量等を報告すること。また、故障メーターについては、必要に応じて発注者の指示によりメーカー検査を依頼し、発注者に報告すること。

４．障害物等によりメーター取替が困難と判断する場合は、報告書等を添付の上、発注者に

速やかに報告すること。なお、取替が可能で、取替の指示を受けた場合は、速やかに使用者と交

渉し、メーターを取替えること。（以下「困難取替」という。）また、メーターが不明もしくは家

の中にある等の場合は、検針担当者に確認の上対処すること。（令和７年度より明日香エリア分も含む）

５．検満取替においては、地区毎の取替予定件数を確認の上、料金システムより検索し、水道メーター等取替年度計画表（以下「取替年度計画表」という。）を発注者の指示により作成し、提出すること。

６．検満取替においては、「取替年度計画表」に基づき、「取替対象リスト」・「取替指示票」・「取替の

お知らせ」等の資料を作成し、メーター種別・設置状況・検針サイクル等を精査し、「取替実施予

定表」を速やかに作成すること。発注者に報告の上、指示書に基づき処理するものとする。（「取替対象リスト」「水道メーターの取替のお知らせ（はがき）」の作成については令和７年度より明日香エリア分も含む。）

７．取替対象使用者に「水道メーター取替のお知らせ」はがきの送付、取替説明や周知を図り、工場・

営業用店舗等の使用者等には、取替作業日時・作業時間等の調整を怠らないこと。

８．メーター口径４０ミリメートル以上のメーター取替は、検針日及び使用者等との日時調整により、

実施すること。また、濁り水等が発生しないよう留意すること。

また、日時調整後に作業時間が午後６時から翌朝８時３０分となる場合は発注者に事前に連絡を

行うこと。

９．メーター口径５０ミリメートル以上のメーターについては、事前に所定のメーター面間距離を確

認し、フランジ短管が必要な場合は発注者に購入依頼を行うこと。

１０．取替業務における調整、苦情、問い合わせ等に関しては、受注者が対応し適切に処理すること。

なお、取替後の宅内水道器具の異常・漏水についての苦情は、原因を調査し、明らかに取替業務

が原因であるときは補償を行い、それ以外の場合は苦情者へ適切に説明を行うこと。また、メー

ター取替場所等を十分把握し、電話対応において場所等を確認の上処理すること。

１１．取替終了後、速やかに月単位で「取替実施報告書」を作成し、発注者に提出すること。また、メ

ーター取替えに関するデータを料金システムに入力すること。なお、システム入力前に

修正水量等を精査し、異常使用等があれば、漏水・誤検針等の原因調査を行い、発注者に報告し、

メーター取替関係書類に記載すること。（データ入力、入力前精査、発注者報告については令和７年度より明日香エリア分も含む。）

１２．業務実施時には、受注者名入りの作業服を着用し、従事者証を携帯して実施すること。

１３．取替前に、宅内漏水を発見した場合には、使用者に適切に連絡を行い、使用者の費用負担にて指定給水装置工事事業者（以下「指定工事業者」という。）に依頼して修理することを伝えること。また、使用者から修理等の依頼を受けた場合には、適切に処理すること。使用者が不在の場合は、取替えを行わず、漏水等のある旨の通知を行い、漏水修理等完了後にメーターを取替えること。

１４．取替前にメーター１次側の敷地内に布設された給水管を原因とする、漏水及び止水栓不良を発見した場合には、発注者へ速やかに報告すること。また、メーター交換作業中にやむを得ず漏水修理を実施した場合は、発注者の負担として発注者が別途示す単価表等により、修理に係る費用等を支払うものとする。なお、漏水修理等に起因する苦情及びトラブルについては受注者で対処すること。

１５．取替中に発生した漏水事故、故障等は、直ちに発注者に報告し、受注者の責任において適切に復旧すること。なお、必要な場合は復旧終了後給水装置工事竣工図を作成し、発注者に提出すること。

１６．メーター取替等に伴う漏水等に対する保証期間は、取替後６０日間とし、その期間中にメーター取替等に起因する漏水等が発生した場合は、受注者が修理し、その費用も負担すること。なお、取替業務が原因による漏水等が生じ、発注者が修理を行った場合には、発注者から受注者に修理代金を請求するものとする。ただし、天災地変等の不可抗力、及び使用者側の故意又は過失による場合と発注者が認めたときは、この限りでない。

１７．取替後、取替撤去メーターの指示数等を業務上確認する場合があるので、発注者の問い合わせに対応できるよう整理しておくこと。

１８．取替終了後は、散水栓等で必ずエアー抜きを行う等処置し、エアー・異物が混入しないようにすること。使用者が不在のときは、エアー抜きの実施方法を記入した説明書を投函し、器具の破損等の無いよう細心の注意を払うこと。

１９．取替用に受領したメーターの残数及び取替撤去メーターは、取替業務完了後速やかに発注者に返納すること。

２０．在庫メーター（新規開栓用メーター、取替用メーター、取替撤去メーター）の管理を行い、在庫状況を発注者に毎月報告すること。また、過去のメーターの出庫状況を確認し、発注者にメーター購入依頼を行うこと。ただし、令和７年度明日香エリア分の検定満期取替用メーターについての管理は不要とし、新規開栓用メーター、取替撤去メーターのみ管理とする。

２１．維持管理業務として「取替実施予定表」から閉栓中で５年以上使用されていないメーターを料金システムより調査し速やかに発注者に報告すること。発注者の指示によりメーターの取外しを行い、月単位で報告書を作成し速やかに発注者に提出すること。また、撤去したメーターについては、料金システムに入力し、速やかに発注者に返納すること。

２２．維持管理業務として、閉栓作業中メーター紛失等の恐れがある場合は、発注者に報告し、発注者の指示によりメーター撤去を行うこと。また、料金システムに入力し、速やかに発注者に返納すること。

２３．維持管理業務として、４ヶ月以内おきの定期に料金システムにより外構工事中箇所を集約し、メーターボックスのズレやコンクリート流入等によるメーターの固定が行われていないかの確認をすること。また、発見した際には、使用者に改善を行うように通知し、速やかに発注者に報告すること。

２４．口径１３ｍｍから４０ｍｍのメーターの取外しでは、発注者支給のプラグを原則メーター１次側及び２次側に取り付けること。また、プラグの在庫管理を行い、状況に応じて発注者に購入依頼を行うこと。

２５．橿原エリア、明日香エリアにおいて、当該業務を外部に委託する場合は、原則として奈良県広域水道企業団の指定給水装置工事事業者と受注者が契約し、業務を実施すること。また、業務実施時には、作業服を着用して実施すること。当該業務を外部に委託する場合は、発注者と事前に協議すること。

２６．受注者は、当該業務従事者の名簿を作成し、速やかに発注者に提出すること。当該業務従事者に異動があった場合も同様とする。

２７．発注者は、受注者から届け出られた当該業務従事者に対して、水道メーター等取替業務従事者証を交付する。

２８．需給契約等により集中検針方式で各戸メーターを取付けている箇所については、発注者の指示により、設置者へ発注者が作成した「水道メーター取替のお知らせ」を送付し、取替予定日の連絡及び撤去メーター指示数等の提出が必要であることを伝えること。また、設置者から撤去メーター指示数を提出された時は、確認の上、料金システムに入力すると共に発注者に報告すること。ただし、メーターの検定満了までに交換されない場合は、発注者に報告すること。

２９．本業務の契約は、発注者が定める方法による口径別の単価契約とし、年度当初単年度毎に行うも

のとする。

３０．電子遠隔メーター（学校関係）等の特殊なメーター取替業務委託料については、別途協議するも

のとする。

３１．本業務は、次の各号に定めることを遵守し、業務を行わなければならない。

　　　①法令及び奈良県広域水道企業団水道事業の給水及び水道用水供給事業の用水供給に関する条例、同施行規程等を誠実に遵守すること。

　　　②使用者に対し、親切・丁寧に対応すること。

　　　③受注者は、発注者と常時連絡が取れるよう連絡先を届出ること。

　　　④受注者は、必要な機械器具を準備し、本業務に支障のないよう対応すること。

３２．受注者は、水道使用者から水質、水量、漏水についての質問を受けたとき、又は本業務に支障を及ぼす事項を発見した場合は、速やかに発注者に報告しなければならない。

３３．受注者は、本仕様書細目の規定違反、その他受注者の責に帰すべき事由により発注者及び第三者

に損害を与えたときや、故意又は過失によりメーターを紛失又は毀損したときは、その損害を賠

償しなければならない。

３４．本仕様書細目に定めのない事項については、発注者と受注者で協議の上、処理するものとする。

３５．メーターボックス内漏水等の問い合わせ・通報があった場合又は、発見した場合は、現場確認を行い企業団へ速やかに（通報が８時３０分から１７時１５分までの場合は当日中、１７時１５分から翌日８時３０分までは翌日９時００分まで。）報告すること。路上漏水の場合は、即時に発注者へ報告すること。

３６．令和８年度以降の明日香エリア分検満取替については、発注者と協議のうえ決定する。

**橿原市役所分庁舎上水道使用開始・使用中止受付及び電話対応業務**

**（大和高田事務所分・明日香エリア分は除く）**

１．業務委託履行場所は橿原市役所分庁舎とする。勤務時間は、年間を通じて平日午前８時３０分から午後５時１５分までとし、昼休みについても業務を行うこと。

２．使用者からの水道使用開始届（開栓）及び使用中止届（閉栓）、使用者名義変更の受付及びシステム入力処理を行い橿原事務所へ報告すること。

３．電話等による水道使用開始、水道使用中止、使用者名義変更を受付するときは、後日紛議が発生しないように詳細記述の徹底を図ること。

４．各届を受け付け後、上水道については現地開閉栓処理担当者と綿密に連携をとり処理し、お客様センター内の業務担当者と連携すること。

５．使用中止届（閉栓）にあっては、精算料金の支払方法を確認すること。転居、転出等による各種届出受付にあたっては、連絡先の把握に努めること。

６．電話対応業務は、お客様センター内業務の取扱いに準じること。

７．処理した業務内容は、日報を作成し橿原事務所に報告するものとする。

**上水道関係書類等受付業務（大和高田事務所分は除く）**

１．上水道関係書類等受付業務において、処理する内容は「給水装置工事受付業務」、「地下埋設物受付業務」の２項目とする。

２．「給水装置工事受付業務」とは、下記内容の業務とする。

　①管路照会

　　　 配管等の情報を求められた場合は、GISシステムにより回答すること。また、図面を請求された場合は参考図を提供すること。電話により管路照会を求められた場合には、ファックス等で位置状況を確認し、参考としての回答を行うこと。ただし、窓口以外での管路照会の場合には、参考図の提供は行わないこと。

②給水申請受付

　　 指定工事業者より給水申請に必要な書類及び記入方法の説明を求められた場合は、適切に説明すること。

また、指定工事業者が給水申請書を提出する際には、内容の記入漏れや書類不備が無いことを確認後受付すること。受付後給水装置工事設計書と給水装置工事設計図の口径、数量、水栓名等の確認を行い、料金システム入力及び給水申請書に受付番号、メーター使用状況を記入し、GIS図面添付後速やかに橿原事務所に報告すること。また、月単位で受付件数を毎月１０日までに橿原事務所、明日香エリア担当職員に報告すること。

　③納付書発行及び給水装置工事許可書印刷

　　 設計審査後、橿原事務所、明日香エリア担当職員の指示により納付書（加入金及び設計審査手数料並びに工事検査手数料）を発行し、速やかに指定工事業者に連絡し渡すこと。

加入金及び設計審査手数料並びに工事検査手数料をお客様センター窓口で収納した場合、又は納入済通知書兼領収書等で入金確認を行った場合には、橿原事務所、明日香エリア担当職員が定める手順によって必要に応じて給水装置工事許可書を印刷すること（許可書は指定工事業者が求めた場合にのみ発行）。なお、納入期限が経過したものについては、速やかに催告を行い早期収納に努めること。また、月単位で納入及び調定状況を毎月１０日までに橿原事務所、明日香エリア担当職員に報告すること。

　④書類受け渡し

　　　 橿原事務所、明日香エリア担当職員が発行する寄付財産受領書、給水装置工事許可書、中間・竣工検査合格証、検査済証を、橿原事務所、明日香エリア担当職員の指示により速やかに指定工事業者等に連絡し渡すこと。なお給水装置工事許可書、中間・竣工検査合格証、検査済証については原則発行せず、特段の事情により発行する場合に限り指定工事業者等に連絡し渡すこと。また、渡す際には、指定する受け渡し簿に記入してもらうこと。（納付書も同様とする。）なお、１０日間を経過して指定工事業者等の受取りが確認されていない書類については、速やかに受け取りに来るように随時電話連絡等を行うこと。

⑤新規開栓

　　　 工事検査日もしくは指定工事業者へのメーター受け渡し日にメーター出庫を行い、料金システム等に入力をすること。また、メーターの撤去を伴う場合も、橿原事務所、明日香エリア担当職員の指示により料金システムに入力をすること。

　　　料金システムに入力後、検針担当者に引継ぐこと。また、月単位で「メーター出庫報告」を毎月１０日までに作成し、橿原事務所、明日香エリア担当職員に提出すること。

　⑥検査予約

　　　　指定工事業者が工事検査を予約する際には、給水装置工事（中間・竣工）検査届を受け取り、

橿原事務所、明日香エリア担当職員が指定する検査予約簿に記入し、速やかに日時等必要事項を報告すること。また、

電話による検査予約も受付し、日時等必要事項を報告すると共に指定工事業者に給水装置工事（中間・竣工）検査届を検査前日までに届けるよう伝えること。

指定工事業者による自主検査の受付もしくは簡易検査のためのメーター受け渡しの際には、橿原事務所、明日香エリア担当職員が指定する受付簿に記入し、必要事項を指定業者に説明すること。そのうえでメーターもしくは水質検査キットもしくはその両方を指定工事業者に渡し、速やかに報告すること。

　⑦検査準備

　 　　毎日の給水検査について、原則午前１１時までに当日検査対象となる給水申請書に給水装置工事（中間・竣工）検査届及び検査に必要となる書類を添付し、橿原事務所、明日香エリア担当職員へ提出すること。また、出庫メーターが必要な場合には、メーターの準備も行うこと。

　⑧GISシステム入力

　　　　給水装置工事竣工検査（以下、竣工検査という。）後橿原事務所、明日香エリア担当職員の指示により、１週間以内にGISシステムに入力し内容を確認の上、毎月１０日までに入力した給水申請データを橿原事務所に提出すること。開発工事等に伴う造成については、橿原事務所の指示により早急にGISシステムに図面を入力し、橿原事務所に報告すること。ただし、年度末については橿原事務所の指示する期限までに行うこと。また、竣工検査によって保留及び抹消されるメーター権利についても適切に処理を行い速やかに橿原事務所に報告すること。ただし、明日香エリア分の入力について当面の間はGISシステムへの入力は不要とする。

　⑨撤去処理

　　　　給水装置工事に伴い給水の廃止もしくは権利の保留が有る場合は、竣工検査後橿原事務所、明日香エリア担当職員の指示により、料金システムに反映し、都度報告すること。

⑩責任者の資格

この業務に係る責任者には、給水装置工事主任技術者の資格（水道法第25条の5第1項）を有するものを配置すること。

　　⑪その他

　　　　給水装置工事受付業務について、必要となる事項は、本仕様書以外に別途書面にて指示することとする。（戸建て住宅等の給水検査後の書類取り扱い方法　等）

３．「地下埋設物受付業務」とは、下記内容の業務とする。

①地下埋設物調査事前協議書受付

　　　　　ガス、NTT、電気その他掘削を伴う工事を行う際に提出される地下埋設物調査事前協議書に関し申請者より必要な書類及び記入方法の説明を求められた場合は、適切に説明すること。また、申請をされる際には内容の記入漏れ、書類不備が無いことを確認後受付すること。その際、申請者に橿原事務所、明日香エリア担当職員の指定する受付簿に記入してもらうこと。受付後速やかに橿原事務所、明日香エリア担当職員に報告すること。

②書類受渡

橿原事務所、明日香エリア担当職員が発行した地下埋設物事前調査協議決定書及び地下埋設物事前図面調査協議決定書（通知）を橿原事務所、明日香エリア担当職員の指示により速やかに申請者に連絡し渡すこと。また、渡す際には、指定する受付簿に記入してもらうこと。なお、１０日間を経過して申請者の受取りが確認されていない書類については、速やかに受取りに来るように随時電話連絡等を行うこと。

４．受注者の責任により発生した苦情等については、受注者が責任を持って適切に処理し、処理後は橿原事務所、明日香エリア担当職員に報告すること。

**業務委託共通事項**

１．例規等、仕様書及びこの仕様書細目並びにプロポーザルの提案内容を熟知の上、業務を行うこ

と。

　２．業務委託内容によって、担当が複数エリアにまたがる為、報告、連絡、指示等について留意すること。

３．受注者は、業務を遂行する上で発注者及び第三者に与えた損害については、賠償しなければな

らない。そのために受注者において必要な保険に加入すること。受注者の瑕疵による損害につい

て発注者は負担しない。

　４．受注業務執行時に閉栓の申請があったもののうち、水道料金等に滞納がある場合には滞納額を整

理し、閉栓処理を行うこと。

　 ただし、滞納額が一度に完納できない時は、分納誓約により処理し、債務の承認を使用者にさせ

ること。なお、転居先・連絡方法等の確認を行い、事後処理が円滑に行えるよう処理すること。

　５．受注業務執行時に無届使用を発見した場合は、速やかに使用開始等の適切な処理を行うこと。

　６．受注業務執行時に口座振替を推奨すること。

　７．受注業務間の調整を密にし、関連報告事項・連絡事項を確認し、必要に応じ、調整会議を開催す

ること。調整会議には、発注者の参画を必要に応じ求めること。

　８．受注者は、業務従事者等に変更が生じた時は、速やかに書面にて発注者に届け出ること。また、

受注者は、業務従事者が業務委託を契約の趣旨に則り遂行できないと客観的に判断される場合は、

当該業務従事者の変更を行わなければならない。なお、それに係る経費は、受注者の負担とする。

　９．受注者及び業務従事者等は、受注業務を遂行するにあたり、知り得た一切の情報を発注者が指示

する目的以外に使用し、また、第三者に漏らしてはならない。

１０．受注者及び業務従事者等は、発注者から提供される使用者データを、目的外に使用し、第三者に

提供し、複写し、又は複製してはならない。

１１．受注者は、発注者から提供される使用者データの取扱に関し、業務従事者等に対し情報保護等の

研修の措置を講じなければならない。

１２．受注者は、業務従事者の中から情報保護責任者を選任し、発注者に届け出なければならない。

１３．受注者が選任する情報保護責任者は、業務従事者等に守秘義務を徹底させ、指揮監督に努めるこ

と。

１４．受注業務遂行時に発生した事故等は、直ちに発注者に報告すると共に、適切に処理しなければな

らない。

１５．受注者は、発注者の代理として業務を執行することの認識を持ち、ライフライン事業の社会的使

命を損なうこと無く、常に親切、丁寧、誠実を基本として業務に携わること。

　　　また、受注者に対する苦情及び問い合わせについても自己の責任において真摯に対応すること。

１６．発注者は、受注者が次の各号を遵守しないと認めるときは、委託契約を解除し、また、受注者に

対し損害賠償を請求することができる。

　　（１）収納事務等の処理に不正行為があったとき。

　　（２）故意又は過失により発注者に損害を与えたとき。

　 （３）発注者の指示に従わないとき。

　　（４）委託契約を履行することが困難であるとき。

　　（５）不信行為又は発注者の信用を失墜する行為があったとき。

　　（６）受注業務に係る個人情報の改ざん、破損、滅失及び漏洩等があったとき。

　　（７）前各号に掲げるもののほか、発注者が受注者として適当でないと認めたとき。

１７．受注者は、発注者と毎月月例会議を開催し、各業務の報告を行うこと。また、各業務の業務内容

を月集計し、発注者に報告すること。

１８．受注業務執行中に、使用者等から当該業務以外の業務の依頼があった場合は、発注者への

報告等適切に処理をすること。

１９．受注者は、発注者から地震・風水害・大規模漏水事故等緊急時応援協力の要請があった場合には、

要請に応じること。また、緊急連絡体制を整備し、発注者に提出すること。

２０. 業務の内容により、重複する事項もあるため、業務担当者間で調整、処理漏れのないよう留意す

ること。

２１．お客様センターと大和高田事務所との書類等の移送のため、１日２往復（午前便１０時・午後便１５時）の定期便を確保すること。督促・催告の日は大和高田事務所と協議の上、別便を設けること。また、明日香村庁舎への書類等の移送のため、明日香エリア担当職員と協議の上、別便を設けること。

２２．各業務の処理上疑義が生じた場合は、発注者と協議の上決定する。

**橿原事務所業務委託予定件数表**

１．職員数（令和７年４月現在）

　　　業務課（５名）　　　　　　　　　　　　　　　工務課（１５名）

課長１名　　　主幹１名　　　　　　　　　　　課長１名　　　主幹２名

　　　　　　　　　　係長１名　　係員２名　　　　　給配水係　　　係長１名　　係員５名

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　施設係　　　　係長１名　　係員３名

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　再任用職員　　　　２名

２．業務概要

　　①　調定件数

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 口径 | 13 | 20 | 25 | 40 | 50 | 75以上 | 共同住宅 | 合計 |
| 令和3年度 | 175,088 | 119,142 | 6,868 | 2,697 | 1,200 | 612 | 64,187 | 369,794 |
| 令和4年度 | 173,594 | 121,962 | 6,923 | 2,762 | 1,212 | 660 | 63,826 | 370,939 |
| 令和5年度 | 172,198 | 124,928 | 6,985 | 2,747 | 1,219 | 667 | 64,031 | 372,775 |

　　②　水道メーター設置件数

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 口径 | 13 | 20 | 25 | 40 | 50 | 75 | 100 | 150 | 合計 |
| 令和6年  6月末 | 28,098 | 20,759 | 1,106 | 403 | 143 | 54 | 12 | 5 | 50,580 |

③　井戸メーター等設置件数（令和６年４月現在）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 口径 | 13 | 20 | 25 | 30 | 40 | 50 | 65 | 75 | 100 | 125 | 150 | 200 | 合計 |
| 隔月検針 | 15 | 57 | 12 | 1 | 5 | 2 | 1 |  |  | 1 |  | 1 | 95 |
| 毎月  検針 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 |  | 1 | 1 |  | 1 |  | 16 |
| 合計 | 16 | 59 | 13 | 2 | 9 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 111 |

　　④　年間検針件数

　　　　令和４年度実績　　３２０，３９２件（月平均２６，６９９件）

　　　　令和５年度実績　　３２１，７８３件（月平均２６，８１５件）

　　　　令和４年度井戸検針件数　口径５０ｍｍ未満６７６件（月平均５６件）

　　　　　　　　　　　　　　　　　口径５０ｍｍ以上１２０件（月平均１０件）

　　　　令和５年度井戸検針件数　口径５０ｍｍ未満６６１件（月平均５５件）

　　　　　　　　　　　　　　　　　口径５０ｍｍ以上１１７件（月平均１０件）

⑤　検針基準日、納付書発行日（調定日）及び納期（口座振替日）の関連表

　　　　　検針サイクルは、毎月検針（前半・後半）と隔月検針（奇数月：前半・後半、偶数月：前半・後半）に分けて検針している。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 検　　針　　日 | | | 納付書発行日  （納　期） | 口座振替日 |
| 毎月 | 前半 | １～１６日 | 当月の２０日前後  （翌月の２０日前後） | 翌月の１５日 |
| 後半 | １６～３１日 | 当月の１０日前後  （翌々月の５日前後） | 翌月の２７日 |
| 奇数月 | 前半 | １～１６日 | 当月の２０日前後  （翌月の２０日前後） | 翌月の１５日 |
| 後半 | １６～３１日 | 当月の１０日前後  （翌々月の５日前後） | 翌月の２７日 |
| 偶数月 | 前半 | １～１６日 | 当月の２０日前後  （翌月の２０日前後） | 翌月の１５日 |
| 後半 | １６～３１日 | 当月の１０日前後  （翌々月の５日前後） | 翌月の２７日 |

　　　　　＊納付書発行日とは、上下水道料金調定日である。

再振替日　初回が１５日の場合は２７日、初回が２７日の場合は翌月１５日

　　　　　　　　　　なお、初回振替日に引落し不能の場合、口座振替不能通知を発行する。

　　⑥　督促発行日等

　　　　＊督促状発行日　　再振替日で未納付の使用者に対し、約１週間後

　　　　　発行件数　　　　令和４年度実績　１２，７８２件

　　　　　　　　　　　　　令和５年度実績　１２，９３４件

　　　　＊催告状発行日　　随時

　　　　　発行件数　　　　令和４年度実績　　７，２８８件

　　　　　　　　　　　　　令和５年度実績　　７，５９０件

　　⑦　扱（納付形態）別件数及び割合　　令和４年度年間実績　３０７，４８３件

　　　　　　扱２　口座振替　　　２３２，０７７件　　７５．４８％

　　　　　　扱３　納付制　　　　　７５，４０６件　　２４．５２％

　　　　　　（扱３の内コンビニ収納６４，３１９件　　２０．９２％）

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　令和５年度年間実績　３０９，９２６件

　　　　　　扱２　口座振替　　　２３１，６１４件　　７４．７３％

　　　　　　扱３　納付制　　　　　７８，３１２件　　２５．２７％

　　　　　　（扱３の内コンビニ収納５８，６５０件　　２１．５６％）

* 平成２０年３月３１日をもって、集金人（扱１）と契約終了。

　　⑧　料金収納率

令和４年６月末　　　　　　　　　　９９．８９％

　　　　　　　現年度分（３年度分）　　　　　９５．１６％

　　　　　　　過年度分（２年度以前分　）　　９９．４６％

　　　　　令和５年６月末　　　　　　　　　　９９．９０％

　　　　　　　現年度分（４年度分）　　　　　９５．０６％

　　　　　　　過年度分（３年度以前分）　　　９９．４８％

　　　　　令和６年６月末　　　　　　　　　　９９．８７％

　　　　　　　現年度分（５年度分）　　　　　９５．５６％

　　　　　　　過年度分（６年度以前分）　　　９９．５０％

　　　　　※６月収入まで現年納期分がずれ込む為、６月末締めとしている。

　　⑨　料金収納体制

　　　　　平成１７年４月より高額滞納者、長期滞納者等徴収困難案件の整理を進めた。また、水道料金が民法上の取扱となったため、給水条例の改正を行い、滞納整理の条件整備を行う一方で、料金計算システムに滞納管理システムを補強し、滞納管理の強化と催告状、内容証明による請求の書式等をプログラム化し、滞納者との折衝状況に応じ支払督促等の法的対応を取れる体制である。また、令和７年度より高額滞納者、長期滞納者等徴収困難案件の一部を奈良県広域水道企業団で一括して法律事務所に委託する予定である。

　　⑩　令和４年度末滞納状況

　　　　　平成２９～令和３年度　　 　　１９，２３６千円

　　　　　　令和 ４ 年度　　　　　　　 　４，９８２千円

令和５年度末滞納状況

　　　　　　平成３０～令和４年度　　 　１８，９８４千円

　　　　　　令和 ５ 年度　　　　　　　 ４，９４４千円

⑪　給水停止　令和４年度実績　毎月２回（１０日前後２０日前後）実施

　　　　　　　　＊毎月２０日前後に実施する給水停止に加え、翌月の初旬（２日前後）

　　　　　　　に、納付誓約等未履行使用者等に対し、給水停止を執行する。

　　　　　　給水停止実施予告件数　　　　　　　　６６７件

　　　　　　給水停止実施件数　　　　　　　　　　３１２件

　　　　　　月末給水停止中累計　　　　　　　　　１１０件

　　　　　　給水停止に伴う料金収納率　　　　４１．３１％

　　　　給水停止　令和５年度実績　毎月２回（１０日前後２０日前後）実施

　　　　　　　　＊毎月２０日前後に実施する給水停止に加え、翌月の初旬（２日前後）

　　　　　　　　　に、納付誓約等未履行使用者等に対し、給水停止を執行する。

　　　　　　給水停止実施予告件数　　　　　　　　５４７件

　　　　　　給水停止実施件数　　　　　　　　　　３２１件

月末給水停止中累計　　　　　　　　　１１６件

　　　　　　給水停止に伴う料金収納率　　　　４２．００％

　　　　　　※令和６年５月３１日現在の給水停止対象件数：２４件

　　⑫　給水停止の対応

　　　　　給水停止予告通知書発送等事務処理後、給水停止実施決裁、その後給水停止を実施。

　　　　　給水停止実施日は、受注業者が解除作業のため午後８時頃までお客様センターで待機し、それ以降の解除連絡は、電話受付業務担当者が受け、受注業者に連絡する体制である。翌日以降の解除は、通常勤務体制で対応している。

⑬　開閉栓処理件数　 令和４年度実績　　１０，３７７件

　　　　　・新規開栓　　　　９００件

　　　　　・再開栓　　　４，６４０件

　　　　　・閉栓　　　　４，８３７件

　　　 開閉栓処理件数　　令和５年度実績　　　９，８６８件

　　　　　・新規開栓　　　　９４２件

　　　　　・再開栓　　　４，４１６件

　　　　　・閉栓　　　　４，５１０件

　　⑭　夜間電話受付件数

　　　　　令和４年度実績　　　　１，８４７件

　　　　　令和５年度実績　　　　１，５１７件

⑮　水道メーター取替件数

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 口径 | 13 | 20 | 25 | 40 | 50 | 75 | 100 | 150 | 合計 |
| 令和3年度 | 3,735 | 2,540 | 114 | 36 | 16 | 8 | 2 | 0 | 6,451 |
| 令和4年度 | 3,648 | 2,781 | 89 | 67 | 14 | 2 | 0 | 0 | 6,601 |
| 令和5年度 | 4,621 | 2,420 | 129 | 50 | 39 | 15 | 2 | 0 | 7,276 |

水道メーター取外件数

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 口径 | 13 | 20 | 25 | 40 | 50 | 75 | 100 | 150 | 合計 |
| 令和3年度 | 211 | 20 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 235 |
| 令和4年度 | 216 | 29 | 8 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 254 |
| 令和5年度 | 191 | 15 | 4 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 213 |

⑯　 漏水減免の実績　　令和４年度 実績６６２件

　　　　　減免要綱に基づく

　　　　・地下漏水　　　　　３１８件

　　　　・二次側漏水　　　　１８１件

　　　　・受水槽漏水　　　　　　４件

　　　　・内線器具等漏水　　１５９件

　　　　・その他　　　　　　　　０件

　　　　漏水減免の実績　　令和５年度 実績６３４件

　　　　　減免要綱に基づく

　　　　・地下漏水　　　　　２８７件

　　　　・二次側漏水　　　　１９３件

　　　　・受水槽漏水　　　　　１６件

　　　　・内線器具等漏水　　１３８件

・その他　　　　　　　　０件

⑰　給水申請受付等件数

令和５年度　受付等件数

|  |  |
| --- | --- |
|  | 件数 |
| 簡易な管路照会 | １，５１５件 |
| 給水申請受付件数 | ９３２件 |
| 新規指定工事店受付件数 | １４件 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | 件数 |
| φ１３ | ２７件 |
| φ２０ | ５８７件 |
| φ２５ | １３件 |
| φ４０ | ５件 |
| φ５０ | ２件 |
| φ７５ | １件 |

　　　　　　令和５年度　新設メーター出庫件数

⑱　舘野法律事務所への徴収委託件数

令和５年度実績（R6.3.31現在）

委託件数：　　　　　２５件

委 託 額：５８６，７４１円

⑲　橿原市分庁舎開閉栓受付業務

　・開閉栓受付件数　　月平均　　　１７件

　　　　　　その他　　月平均　　　９１件

・現体制　委託業者職員 ２名～３名

**業務委託予定件数表（大和高田事務所分）**

１．職員数（令和７年４月現在）

　　　業務課（６名）　　　　　　　　　　　　　　工務課（９名）

　　　課長１名　　　課長補佐　１名　　　　　　　課長　 　　　　　１名

　　　　　　　　　　係長１名　　 　 給水係　　　　係長１名　　係員１名

　　　　　　　　　　係員２名　　　　　　　　　 維持管理係　　係長１名　 係員１名

　　　 再任用１名　　　　　　　　　施設建設係　　係長１名　　係員３名

２．業務概要

　　①　調定件数

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 口径 | 13 | 20 | 25 | 40 | 50 | 75 | 100 | 合計 |
| 令和4年度 | 92,694 | 87,378 | 5,610 | 1,020 | 402 | 144 | 18 | 187,266 |
| 令和5年度 | 91,782 | 89,052 | 5,646 | 1,002 | 402 | 114 | 18 | 188,016 |

　②　水道メーター設置件数

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 口径 | 13 | 20 | 25 | 40 | 50 | 75 | 100 | 150 | 合計 |
| 令和6年  6月末 | 17,135 | 14,424 | 1,093 | 254 | 119 | 40 | 7 | 1 | 33,073 |

　　③　年間検針件数

　　　　令和４年度実績　　１９９，５５６件（月平均１６，６２９件）

　　　　令和５年度実績　　１９８，４１３件（月平均１６，５３４件）

　　＊大和高田市水道事業では、井戸検針は行っておりません。

④　検針基準日、納付書発行日（調定日）及び納期（口座振替日）の関連表

　　　　　検針サイクルは、隔月検針（奇数月：前半・後半、偶数月：前半・後半）に分けて検針している。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 検　　針　　日 | | | 納付書発行日  （納　期） | 口座振替日 |
| 奇数月 | 前半 | １～１５日 | 当月の２０日前後  （翌月の２０日前後） | 翌月の１５日 |
| 後半 | １６～３１日 | 当月の１０日前後  （翌々月の５日前後） | 翌月の２７日 |
| 偶数月 | 前半 | １～１５日 | 当月の２０日前後  （翌月の２０日前後） | 翌月の１５日 |
| 後半 | １６～３１日 | 当月の１０日前後  （翌々月の５日前後） | 翌月の２７日 |

　　　　　＊納付書発行日とは、上下水道料金調定日である。

再振替日　初回が１５日の場合は２７日、初回が２７日の場合は翌月１５日

　　　　　　　　　　なお、初回振替日に引落し不能の場合、口座振替不能通知を発行する。

⑤　督促発行日等

　　　　＊督促状発行日　　再振替日で未納付の使用者に対し、約１週間後

　　　　　発行件数　　　　令和４年度実績　　　７，８９６件

　　　　　　　　　　　　　令和５年度実績　　　７，９２１件

　　　　＊催告状発行日　　随時

　　　　　発行件数　　　　令和４年度実績　　　５，１０６件

　　　　　　　　　　　　　令和５年度実績　　　５，１０２件

　　⑥　扱（納付形態）別件数及び割合　　令和４年度年間実績　２６０，５８５件

　　　　　　扱２　口座振替　　　１９２，５９０件　　７３．９１％

　　　　　　扱３　納付制　　　　　６７，９９５件　　２６．０９％

　　　　　　（扱３の内コンビニ収納６０，２３４件　　２３．１１％）

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　令和５年度年間実績　２６０，１３５件

扱２　口座振替　　　１９０，７００件　　７３．３１％

　　　　　　扱３　納付制　　　　　６９，４３５件　　２６．６９％

　　　　　　（扱３の内コンビニ収納６１，２２５件　　２３．５４％）

　　⑦　料金収納率

　　　　　令和６年３月末　　　　　　　　　９２．５３％

　　　　　　　現年度分（５年度分）　　　　９４．８４％

　　　　　　　過年度分（４年度以前分）　　６４．５７％

　　　　　令和５年３月末　　　　　　　　　９２．４３％

　　　　　　　現年度分（４年度分）　　　　９５．４５％

　　　　　　　過年度分（３年度以前分）　　６１．５８％

　　⑧　料金収納体制

　　　　　平成２６年８月より未収金回収業務の一部を舘野法律事務所に委託を行って、困難案件の整理を進めた。しかし、時効管理を始め債権管理条例等が未整備となっている。

　　⑨　　平成２９～令和３年度　　　　　５９，１０３千円

　　　　　　令和 ４ 年度　　　　　　　７１，５６７千円

令和５年度末滞納状況

　　　　　　平成３０～令和４年度　　　４５，８１８千円

　　　　　　令和 ５ 年度　　　　　　　８０，３９５千円

⑩　給水停止　令和４年度実績　毎月２回（１０日前後２０日前後）実施

　　　　　　　　＊４ヵ月（２回分）未納者に対し、給水停止を執行する。

　　　　　　給水停止予告通知発送件数　　　　３，７３９件

　　　　　　給水停止実施件数　　　　　　　　１，０８７件

　　　　　　給水停止に伴う料金収納額　　　　６，５９６，５２２円

　　　 　給水停止　令和５年度実績　毎月２回（１０日前後２０日前後）実施

　　　　　　　　＊４ヵ月（２回分）未納者に対し、給水停止を執行する。

　　　　　　給水停止予告通知発送件数　　　　２，２１１件

　　　　　　給水停止実施件数　　　　　　　　１，２１１件

　　　　　　給水停止に伴う料金収納額　　　　６，９７４，１２６円

　　　　 ※令和６年５月３１日現在の給水停止対象件数： １７０件

　　⑪　給水停止の対応

　　　　　給水停止予告通知書発送等事務処理後、給水停止実施決裁、その後給水停止を実施。

　　　　　給水停止実施日は、受注業者が解除作業のため午後８時頃までお客様センターで待機し、それ以降の解除連絡は、電話受付業務担当者が受け、受注業者に連絡する体制である。翌日以降の解除は、通常勤務体制で対応している。

* 1. 開閉栓処理件数　　令和４年度実績　　４，５７２件

　　　　　・開栓　　　　２，４２７件

　　　　　・閉栓　　　　２，１４５件（内現場精算　　件）

　　　 開閉栓処理件数　　令和５年度実績　　　４，２３２件

　　　　　・開栓　　　　２，１３０件

　　　　　・閉栓　　　　２，１０２件（内現場精算　　件）

* 1. 夜間電話受付件数

　　　　　令和４年度実績　　　９２６件

　　　　　令和５年度実績　　　８４７件

⑭　水道メーター取替件数

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 口径 | 13 | 20 | 25 | 40 | 50 | 75 | 100 | 150 | 合計 |
| 令和4年度 | 3,395 | 2,193 | 195 | 54 | 21 | 4 | 2 | 0 | 5,864 |
| 令和5年度 | 2,859 | 2,212 | 157 | 43 | 28 | 12 | 1 | 0 | 5,312 |

　水道メーター取外件数

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 口径 | | 13 | 20 | 25 | | 40 | | 50 | | 75 | 100 | 150 | 合計 |
| 令和4年度 | | 333 | 35 | 13 | | 2 | | 0 | | 0 | 0 | 0 | 383 |
| 令和5年度 | 312 | | 48 | | 3 | | 2 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 365 |

⑮ 漏水減免の実績　　令和４年度実績３３４件

　　　　　減免要綱に基づく

　　　　・地下漏水　　　　　３３４件

　　　　・二次側漏水　　　　　　　件

　　　　・受水槽漏水　　　　　　　件

　　　　・内線器具等漏水　　　　　件

　　　　・その他

　　　　漏水減免の実績　　令和５年度実績３１０件

　　　　　減免要綱に基づく

　　　　・地下漏水　　　　　３１０件

　　　　・二次側漏水　　　　　　　件

　　　　・受水槽漏水　　　　　　　件

　　　　・内線器具等漏水　　　　　件

・その他

⑯令和５年度新設メーター出庫件数

|  |  |
| --- | --- |
|  | 件数 |
| φ１３ | ９件 |
| φ２０ | ２７０件 |
| φ２５ | ３件 |
| φ４０ | ２件 |
| φ５０ | １件 |
| φ７５ | １件 |

1. 舘野法律事務所への徴収委託件数

令和５年度実績（Ｒ6.3.31現在）

委託件数：２，５８９件

委 託 額：３５４，７７８，５４３円

**業務委託予定件数表（明日香エリア分）**

１．職員数（令和７年４月現在）

　　　所長　1名

水道係（２名）

　　　　係長　１名　　　係員１名

２．業務概要

　　①　調定件数

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 口径 | 13 | 20 | 25 | 40 | 50 | 75以上 | 共同住宅 | 合計 |
| 令和３年度 | 9,369 | 3,302 | 170 | 122 | 42 | 24 |  | 13,029 |
| 令和４年度 | 9,312 | 3,294 | 158 | 122 | 42 | 24 |  | 12,952 |
| 令和５年度 | 9,330 | 3,385 | 180 | 126 | 42 | 24 |  | 13,078 |

　　②　水道メーター設置件数

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 口径 | 13 | 20 | 25 | 40 | 50 | 75 | 100 | 150 | 合計 |
| 令和５年６月末 | 1,555 | 563 | 30 | 21 | 7 | 4 |  |  | 2,180 |

　　③　年間検針件数

　　　　令和４年度実績　　　　　　　　　12,952件（月平均　　1,079件）

　　　　令和５年度実績　　　　　　　　　13,087件（月平均　　1,090件）

　　　※明日香村は村設置の井戸メーターは無。

　　　　使用者設置の井戸指示数の電話照会（村→使用者）6件及び職員検針2件

　　　　　　　　　FAX、メール報告（使用者→村）7件（中水加算や散水分除外等を含む）

　　④　検針基準日、納付書発行日（調定日）及び納期（口座振替日）の関連表

　　　　　検針サイクルは、隔月検針（奇数月：後半）に検針している。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 検　　針　　日 | | | 納付書発行日  （納　期） | 口座振替日 |
| 奇数月 | 後半 | ２３～月末 | 当月の１０日前後  （翌々月の５日前後） | 翌月の２７日 |

　　　　　＊納付書発行日とは、上下水道料金調定日である。

再振替日　初回が１５日の場合は２７日、初回が２７日の場合は翌月１５日

　　　　　　　　　　なお、初回振替日に引落し不能の場合、口座振替不能通知を発行する。

　　⑤　督促発行日等

　　　　＊督促状発行日　　翌翌月末（口振未納の納期後）で未納付の使用者に対し。

　　　　　発行件数　　　　令和４年度実績　　　　　 181件

　　　　　　　　　　　　　令和５年度実績　　　　　 205件

　　　　＊催告書発行は無

　　　　＊給水停止予告通知発行日　　通常納期限（検針月翌月の月末）から70日後

　　　　　発行件数　　　　令和４年度実績　　　　　　52件

　　　　　　　　　　　　　令和５年度実績　　　　　　49件

　　⑥　扱（納付形態）別件数及び割合　　令和４年度年間実績　　　　12,952件

　　　　　　扱２　口座振替　　　　　　 10,516件　　　　　81.19％

　　　　　　扱３　納付制　　　　　　　　 2,436件　　　　　18.81％

　　　　　　（扱３の内コンビニ収納　　　 1,361件　　　　　55.87％）

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　令和５年度年間実績　　　　13,078件

　　　　　　扱２　口座振替　　　　　　　10,917件　　　　　83.48％

　　　　　　扱３　納付制　　　　　　　　 2,161件　　　　　16.52％

　　　　　　（扱３の内コンビニ収納　　　 1,284件　　　　　59.42％）

　　⑦　料金収納率

令和４年６月末　　　　　　　　　　　 　　　99.92％

　　　　　　　現年度分（令和３年度分）　　　　　　　 99.80％

　　　　　　　過年度分（令和２年度以前分）　　　　　 99.93％

　　　　　令和５年６月末　　　　　　　　　　　　　　 99.93％

　　　　　　現年度分（令和４年度分）　　　　　　 　99.79％

　　　　　　　過年度分（令和３年度以前分）　　　　　 99.94％

　　　　　令和６年６月末　　　　　　　　　　　　　　 99.93％

　　　　　　　現年度分（令和５年度分）　　　　　　　 99.74％

　過年度分（令和４年度以前分）　　　　 　99.94％

　　⑧　料金収納体制

　　　 平成２７年４月より現行の明日香村水道事業給水停止実施要綱を策定し、滞納者の整理を強化しました。

　　⑨　令和４年度末滞納状況

　　　　　　平成23～令和３年度　　　　　　　 747千円

　　　　　　令和４年度　　　　　　　　　 　27,376千円

　　　　令和５年度末滞納状況

　　　　　　平成23～令和４年度　　　　　　　1,100千円

　　　　　　令和５年度　　　　　　　　　　 25,144千円

1. 給水停止　令和４年度実績　奇数月１回（15日前後）実施

　　　　　　給水停止実施予告件数　　　　　　　　　 51件

　　　　　　給水停止実施件数　　　　　　　　　　　 　4件

　　　　　　月末給水停止中累計　　　　　　　　　　 　0件

　　　　　　給水停止に伴う料金収納率　　　　　　　　100％

　　　　給水停止　令和５年度実績　奇数月１回（15日前後）実施

　　　　　　給水停止実施予告件数　　　　　　　　　　61件

　　　　　　給水停止実施件数　　　　　　　　　　　 　1件

　　　　　　月末給水停止中累計　　　　　　　　　　　 0件

　　　　　　給水停止に伴う料金収納率　　　　　　　　100％

　※令和６年５月３１日現在の給水停止対象件数：　4件

1. 給水停止の対応

　　　　　給水停止執行予告日に職員が給水停止を実施。給水停止通知書を手渡しまたはポスト投函。

　　　　　給水停止解除は、料金の納付、または、一部納付及び分納誓約書の締結を行い、勤務時間内に役場職員が解除作業を行っている。

⑩　開閉栓処理件数　 令和４年度実績　　　　　　　　38件

　　　　　・新規開栓　　　　　 　5件

　　　　　・再開栓　　　　　 　 13件

　　　　　・閉栓　　　　　　　　20件

　　　 開閉栓処理件数　　令和５年度実績　　　　　　 　41件

　　　　　・新規開栓　　　　　　　5件

　　　　　・再開栓　　　　　　　 16件

　　　　　・閉栓　　　　　　　　 20件

1. 夜間電話受付件数

　　　　　令和４年度実績　　　　　　　0件

　　　　　令和５年度実績　　　　　　　0件

⑪　水道メーター取替件数

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 口径 | 13 | 20 | 25 | 40 | 50 | 75 | 100 | 150 | 合計 |
| 令和３年度 | 65 | 30 | 2 | 1 |  |  |  |  | 98 |
| 令和４年度 | 56 | 16 | 1 | 2 |  |  |  |  | 97 |
| 令和５年度 | 425 | 108 | 7 | 5 | 1 |  |  |  | 546 |

水道メーター取外件数

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 口径 | 13 | 20 | 25 | 40 | 50 | 75 | 100 | 150 | 合計 |
| 令和３年度 | 13 | 4 |  |  |  |  |  |  | 17 |
| 令和４年度 | 18 | 2 |  |  |  |  |  |  | 20 |
| 令和５年度 | 14 | 6 |  |  |  |  |  |  | 20 |

1. 漏水減免の実績　　令和４年度 実績　　　21件

　　　　　減免要綱に基づく

　　　　・地下漏水　　　　　　　 11件

　　　　・二次側漏水　　　　　　　3件

　　　　・受水槽漏水　　　　　　　 件

　　　　・内線器具等漏水　　　　　7件

　　　　・その他　　　　　　　　　 件

　　　　漏水減免の実績　　令和５年度 実績　　　 25件

　　　　　減免要綱に基づく

　　　　・地下漏水　　　　　　　　17件

　　　　・二次側漏水　　　　　　　 2件

　　　　・受水槽漏水　　　　　　　 1件

　　　　・内線器具等漏水　　　　　 4件

　　　　・その他　　　　　　　　 　1件（罹災）

⑬　給水申請受付等件数

令和５年度　受付等件数

|  |  |
| --- | --- |
|  | 件数 |
| 簡易な管路照会 | 20件 |
| 給水申請受付件数 | 30件 |

※更新指定工事店受付件数予定

|  |  |
| --- | --- |
| 年度 | 件数 |
| 令和８年度 | 5件 |
| 令和９年度 | 10件 |
| 令和１０年度 | 11件 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | 件数 |
| φ１３ | 14件 |
| φ２０ | 8件 |
| φ２５ | 1件 |
| φ４０ | 0件 |
| φ５０ | 0件 |
| φ７５ | 0件 |

　　　　　　令和５年度　新設メーター出庫件数

令和５年度　明日香村下水道設置メーター出庫件数

（明日香村下水メーター設置は無）

　　（新規）

|  |  |
| --- | --- |
|  | 件数 |
| φ１３ |  |
| φ２０ |  |
| φ２５ |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | 件数 |
| φ１３ | 0件 |
| φ２０ | 0件 |
| φ２５ | 0件 |

　　（検査満了取替え）

1. 事務所への徴収委託件数

令和５年度実績（R6.3.31現在）

委託件数：　0件

委 託 額：　0円

1. 給水装置工事検査業務

・令和５年度の竣工検査・中間検査件数

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 延べ件数 | 委託予定対象件数 |
| 竣工検査 | 7件 | 0件 |
| 中間検査 | 2件 | 0件 |

※「委託予定対象件数」は「延べ件数」から、「道路掘削及び敷地外での配管を伴う工事

「直結式増圧装置の設置を行う工事」「貯水槽の設置を伴う工事」「配水管布設を伴う工事」の件数を除いている。