**橿原市下水道部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、橿原市下水道部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、橿原市下水道事業の契約等に関する規程（以下「橿原市規程」という。）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クリーンセンターかしはら内、橿原市下水道部お客様センター（以下「お客様センター」という。）とする。なお、業務委託内容及び各所管課長の指示により、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、関係各所と協議すること。

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、橿原市下水道部（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。

（履行期間）

第３条　業務委託の履行期間は、橿原市長期継続契約に関する規則第３条第２項により令和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、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）「下水道使用開始・廃止・休止受付及び電話対応業務」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）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書面で提出するものとする。

（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）下水道使用開始・廃止・休止受付及び電話対応業務

（２）下水道使用料調定業務

（３）下水道使用料収納及び滞納整理業務

（４）下水道メーター取替及び維持管理業務

（５）下水道関係書類等受付業務

（６）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、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、本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し、橿原市においては「橿原市職員の職務に対する要望等の記録等に関する取扱要綱」に準じて対応する。

（下水道使用料等の収納）

第１４条　受注者が下水道使用料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。

（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（下水道メーター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　下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下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。

（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

（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

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、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橿原市契約規則第２１条に定める契約保証金を納付しなければならない。

２　橿原市契約規則第２１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。

（権利義務の譲渡の禁止）

第２１条　受注者は、第三者に対して、委託契約によって生じる権利義務を譲渡し、若しくは継承させ、又は権利を担保に供してはならない。

（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、法令及び橿原市個人情報の保護に関する法律施行条例(令和４年１２月２７日第２９号)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、自然災害及び大規模下水道事故等により、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、防災防火訓練並びに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　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　下水道管路台帳システム（せせらいん）端末機

　　②　プリンター

　　③　領収日付印

２．支給品

　　①　封筒

　　②　管路照会に伴う参考図用プリントアウト用紙

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**

**下水道使用開始・廃止・休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．使用者からの公共下水道使用開始届、公共下水道廃止・休止届（解体等による一時休止含む）、公共下水道一時使用許可申請書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。また、上水道の使用者名義変更の申出があった場合は、同様の内容を下水道のシステムに反映させること。受付時は、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。公共下水道一時使用許可申請書については、橿原市下水道部が発行する公共下水道一時使用許可書を受け渡しすること。

　　４．各届を受け付け後、下水道については下水道関係書類等受付業務の内容をよく理解し、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、公共下水道廃止・休止届（解体等による一時休止含む）にあっては、精算料金の支払方法を確認すること。

　　６．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、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。

　　７．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。

　　８．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。

　　９．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。

　１０．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。

**下水道使用料調定業務**

　　１．検針サイクルに基づき検針したデータにより、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。）が計算した使用者の下水道使用料を調定すること。

　　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．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。

　　５．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。

　　６．過誤納された下水道使用料は、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。

　　７．下水道使用料の納付期限後、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。

　　８．減免処理及び使用水量認定（賦課漏れ、賦課誤り、汚水排出量認定申告等）については、発注者に報告の上、指示書に基づき下水道使用料の調定額等を更正し、使用者に通知すること。

　　９．使用者から下水道使用料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。

　１０．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。

　１１．使用者から下水道使用料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。

**下水道使用料収納及び滞納整理業務**

　　１．下水道使用料の納付期限が経過しても納付がない場合は、督促状を発送すること。

　　２．未納下水道使用料は、早期に徴収するものとし、累積滞納下水道使用料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ること。

　　３．受注者は、収納率向上に努め、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、「下水道使用開始・廃止・休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．委託現金取扱者の取扱い限度額は、橿原市下水道事業会計規程（昭和４２年水道事業管理規程第９号）第２条第４項の規定を準用し、１人１日当たり５０万円とすること。

６．下水道使用料を収納した時は、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．収納した下水道使用料は、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。

　　８．下水道使用料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。

　　９．未納者・滞納者データは、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のデータ提供方法に準じた方法により提供する。

　１０．滞納整理業務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。

　１１．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。

　１２．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。

　１３．滞納額の納付処理については、発注者に報告の上、指示書に基づき処理するものとする。

**下水道メーター取替及び維持管理業務**

　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．計量法施行令別表３（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．下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。）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、写真等を添付の上、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。

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、

下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。

７．取替対象使用者に「井戸メーター等の取替えのお知らせ」を送付、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．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。

９．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、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。

１０．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。

１１．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。

１２．取替後、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。

１３．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。

１４．メーターの在庫を管理し、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。

１５．橿原市市域において、当該業務を外部に委託する場合は、原則として橿原市内を本店とする奈良県広域水道企業団の指定給水装置工事店と受注者が契約し、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

１６．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。

１７．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、下水道メーター等取替業務従事者証を交付する。

１８．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。

１９．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法令及び橿原市下水道条例、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。

２０．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。

２１．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。

**下水道関係書類等受付業務**

　１．下水道関係書類等受付業務において、処理する内容は「下水道管路照会」、「地下埋設物事前調査協議書受付」、「排水設備工事受付」、「指定工事店受付」、「責任技術者受付」、「下水道一時使用受付」の６項目とする。

２．「下水道管路照会」、「地下埋設物事前調査協議書受付」とは、下記内容の業務とする。

　　①下水道管路照会

　　　 下水道管路等及び供用開始区域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印刷し提供すること。

　　②地下埋設物事前調査協議書受付

　　　　地下埋設物事前調査協議書が提出された場合、内容の記入漏れ、書類不備が無いことを確認後GISシステムにより照会すると共に受付をすること。受付後、地下埋設物事前調査協議書受付簿に記載するとともに、GIS図面添付後速やかに下水道部に報告すること。

下水道部が発行する地下埋設物事前調査協議決定書を、下水道部の指示により速やかに提出事業者に連絡し受け渡しすること。また、受け渡しする際には、指定する受け渡し簿に記入してもらうこと。また、月単位で受付件数を翌月末までに下水道部に報告すること。

　３．「排水設備工事受付」とは、下記内容の業務とする。

　　①排水設備等計画確認申請書受付

　　 橿原市排水設備工事指定工事店（以下、「指定工事店」という。）より排水設備工事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、指定工事店が排水設備等計画確認申請を行う際には、内容の記入漏れ、記載誤り、書類不備が無いことを確認後受付すること。受付後システム入力及び排水設備等計画確認申請書に受付番号を記入し、速やかに下水道部に報告すること。また、月単位で受付件数を翌月末までに下水道部に報告すること。

　　②書類受け渡し

　　　 下水道部が発行する排水設備等計画確認通知書を、下水道部の指示により速やかに指定工事店に連絡し受け渡しすること。また、受け渡しする際には、指定する受領者欄に記入してもらうこと。

　　③検査予約

　　　 指定工事店が工事検査を予約する際には、排水設備等工事完了届及び竣工図を受け取り、下水道部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。

４．「指定工事店受付」とは、下記内容の業務とする。

①新規受付

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、申請した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。受付後速やかに下水道部に報告すること。受付に際し、下水道部の指示により手数料の納付書を発行し、速やかに申請者に連絡し受け渡し（郵送）すること。

②更新受付

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、申請した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。受付後速やかに下水道部に報告すること。

下水道部による書類審査後、下水道部が発行した指定工事店証を、下水道部の指示により速やかに申請者に連絡し受け渡し（郵送）すること。

　　　③変更申請受付

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、申請した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。受付後速やかに下水道部に報告すること。

　５．「責任技術者受付」とは、下記内容の業務とする。

①新規・更新受付

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、申請した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。受付後速やかに下水道部に報告すること。受付に際し、下水道部の指示により手数料の納付書を発行し、速やかに申請者に連絡し受け渡し（郵送）すること。

②変更申請受付

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、申請した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。受付後速やかに下水道部に報告すること。

　　　③奈良県下水道排水設備工事責任技術者更新講習受付

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、申請した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。受付後速やかに下水道部に報告すること。

④奈良県下水道排水設備工事責任技術者資格認定共通試験及び受験講習受付

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、申請した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。受付後速やか下水道部に報告すること。

　６．「下水道一時使用受付」とは、下記内容の業務とする。

　　①公共下水道一時使用許可申請書受付

　　 　指定工事店より公共下水道一時使用許可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、指定工事店が公共下水道一時使用許可申請を行う際には、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。受付後システム入力及び公共下水道一時使用許可申請書に受付番号を記入し、速やかに下水道部に報告すること。

②書類受け渡し

　　　 　下水道部が発行する公共下水道一時使用許可書を、下水道部の指示により速やかに指定工事店に連絡し受け渡しすること。また、受け渡しする際には、指定する受領者欄に記入してもらうこと。

７．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、処理後は下水道部に報告すること。

**業務委託共通事項**

　１．業務委託内容によって、担当が橿原市下水道部及び奈良県広域水道企業団の両団体にまたがる為、報告、連絡、指示等について留意すること。

２．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。

　３．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。

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

　５．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。

　６．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、業務従事者が契約の内容を遂行できてい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。

　７．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。

８．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。

９．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。

１０．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。

１１．受注者が選任する情報保護責任者は、業務従事者等に個人情報等受注業務により知り得た情報の守秘義務を徹底させ、指揮監督に努めること。

１２．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。

１３．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。

１４．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。

１５．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。

１６．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。

１７．受注者は、発注者から地震・風水害・大規模漏水事故・陥落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。

１８. 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。

１９．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。

２０．企業団お客様センター受託業務と重複する業務または、連携実施が必要な業務もあることから委託業務において綿密に双方の発注者等を交えて調整し業務を履行すること。

**橿原市業務委託予定件数表**

１．職員数（令和６年４月現在）

　　　経営総務課（８名）　　　　　　　　　　　　下水道課（１１名）

課長１名　　　課長補佐　２名　　　　　　　　課長１名　　　課長補佐３名

　　　総務係　　　　係長１名　　係員２名　　　　　事業係　　　　係長１名　　係員２名

　　　財政係　　　　係長０名　　係員２名　　　　　計画係　　　　係長０名　　係員１名

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　管理係　　　　係長１名　　係員２名

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　再任用職員　　　　１名

２．業務概要

　　①　調定件数（下水道使用料）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 合計 |
| 令和3年度 | 16,650 | 16,173 | 16,663 | 16,210 | 16,713 | 16,343 | 16,830 | 16,345 | 16,788 | 16,269 | 16,853 | 16,449 | 198,286 |
| 令和4年度 | 16,922 | 16,453 | 16,993 | 16,534 | 17,023 | 16,609 | 17,044 | 16,632 | 17,070 | 16,662 | 17,129 | 16,789 | 201,860 |
| 令和5年度 | 17,252 | 17,051 | 17,266 | 17,089 | 17,305 | 17,123 | 17,362 | 17,087 | 17,309 | 17,124 | 17,335 | 17,234 | 206,537 |

②　井戸メーター設置件数（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 |

③　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。

　　④　扱（納付形態）別件数及び割合（下水道使用料）

　　令和４年度年間実績　２０１，６１１件

　　　　　　扱２　口座振替　　　１５５，８００件　　７７．２８％

　　　　　　扱３　納付制　　　　　４５，８１１件　　２２．７２％

　　　　　　（扱３の内コンビニ収納４０，２７３件　　１９．９８％）

　　　　　令和５年度年間実績　２０７，１３４件

　　　　　　扱２　口座振替　　　１５７，４６４件　　７６．０２％

　　　　　　扱３　納付制　　　　　４９，６７０件　　２３．９８％

　　　　　　（扱３の内コンビニ収納４３，４３４件　　２０．９７％）

　　⑤　料金収納率（下水道使用料）

令和４年６月末　　　　　　　　　　９９．６０％

　　　　　　　現年度分（３年度分）　　　　　９６．９２％

　　　　　　　過年度分（２年度以前分）　　　９９．３９％

　　　　　令和５年６月末　　　　　　　　　　９９．５３％

　　　　　　　現年度分（４年度分）　　　　　９９．８６％

　　　　　　　過年度分（３年度以前分）　　　９５．８８％

　　　　　令和６年６月末　　　　　　　　　　９９．４９％

　　　　　　　現年度分（５年度分）　　　　　９９．９１％

　　　　　　　過年度分（６年度以前分）　　　９５．０８％

　　　　　※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。

　　⑥　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４月より高額滞納者、長期滞納者等徴収困難案件の一部をエジソン法律事務所に委託している。

　　⑦　令和４年度末滞納状況（下水道使用料）

　　　　　　平成６～令和３年度　　　　　５，９８５千円

　　　　　　令和４年度　　　　　　　　　２，１８８千円

　　　　令和５年度末滞納状況（下水道使用料）

　　　　　　平成６～令和４年度　　　　　７，３４０千円

　　　　　　令和５年度　　　　　　　　　１，４９２千円

⑧　不納欠損状況（下水道使用料）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 令和３年度 | 令和４年度 | 令和５年度 |
| 件数 | １１３件 | ８２件 | １２４件 |
| 金額 | ２７４，３６１円 | １９６，３０６円 | ３１４，７２４円 |

⑨　井戸メーター開閉栓処理件数　　令和４年度実績　　４件

　　　　　・開栓　　　　　　２件

　　　　　・閉栓　　　　　　２件

　　　 井戸メーター開閉栓処理件数　　令和５年度実績　　５件

　　　　　・開栓　　　　　　０件

　　　　　・閉栓　　　　　　５件

　　⑩　夜間電話受付件数（下水道関連）

　　　　　令和５年度実績　　　２８件

|  |  |
| --- | --- |
|  | 件数 |
| φ１３ | ２件 |
| φ２０ | ５件 |
| φ２５ | ４件 |

⑪　令和５年度　井戸メーター出庫件数

⑫　令和５年度排水設備等計画確認申請受付等件数

令和５年度　受付等件数

|  |  |
| --- | --- |
|  | 件数 |
| 簡易な管路照会 | １，２１９件 |
| 地下埋設物事前調査  協議書受付件数 | １８１件 |
| 排水設備等計画確認申請受付件数 | ４９４件 |
| 一時使用許可申請  受付件数 | ３９件 |

　　⑬　下水道使用開始届、公共下水道廃止届受付件数

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 令和３年度 | 令和４年度 | 令和５年度 |
| 開始 | ７９９件 | １，１７４件 | ７６４件 |
| 廃止 | ４３件 | ３６件 | ４０件 |