
豊橋市・豊川市・湖西市
水道料金収納業務等包括業務委託
業務要求水準書

豊橋市上下水道局
豊川市上下水道部
湖西市環境部

目次

I 水道料金及び下水道使用料に関する業務	1
1 受付・収納業務	
2 検針業務	
3 開閉栓業務	
4 メーター管理・受付業務	
5 中高層共同住宅における水道特別取扱に関する業務	
6 滞納整理に関する業務	
II 農業集落排水施設使用料に関する業務【豊川市】	12
III 電子計算処理業務	13
IV 給水装置に関する業務	14
V 排水設備に関する業務	16
VI 受益者負担金及び分担金に関する業務【豊川市・湖西市】	17
VII 庁舎管理等業務【豊橋市】	18

本業務要求水準書は、豊橋市・豊川市・湖西市 水道料金収納業務等包括業務委託仕様書のうち、「第3章 委託業務の内容及び実施方法等の概要」に掲げる業務の実施方法等について、標準的な手法を示すものである。

受託者は、業務の改善や共同化による効率化、お客様サービス及び収納率の向上につながる提案を行うこと。

I 水道料金及び下水道使用料に関する業務

1 受付・収納業務

- ① 使用開始を受け付けたときは、バルブの開閉栓状況を確認し、開栓作業を行う。閉栓中の場合は、受託者が開栓を行う。ただし、使用者又はその関係者等に開栓作業をさせるときは、メーターの設置位置、メーター番号及び開栓方法を説明すること。
- ② 使用中止を受け付けたときは、精算業務を行う。
- ③ 口座振替の申込みの問合せがあったときは、取扱金融機関の案内又は所定の口座振替依頼書を使用者等に送付する。
- ④ 豊橋市及び湖西市の口座振替の登録については、所定の口座振替依頼書をもって受け付けし、取扱金融機関への承認作業を行う。
- ⑤ 承認された口座内容及び取扱金融機関で受け付けされた口座振替依頼書を電算システムへ入力する。
- ⑥ 漏水等に伴う減量認定について問合せがあったときは、所定の申請書を使用者等に送付する。
- ⑦ 使用水量のお知らせ票及び納入通知書の再発行の依頼を受け付けたときは、再発行処理を行う。
- ⑧ 受付業務に係る月次報告書及び苦情処理報告書等を作成し、発注者の指定する期日までに提出すること。
- ⑨ 使用開始届及び中止届は、所定の届出書の提出、電話、ファクシミリ、電子メール、その他受付システム等による届出をもって受け付け、電子計算処理システム（以下「電算システム」という。）に入力する。
- ⑩ 豊橋市及び湖西市の公共下水道の使用開始又は休止等については、発注者が受け付けた届出書により電算システムへ入力する。なお、豊橋市地域下水道も同様とする。
豊川市においては、受託者が届出書を受け付け、電算システムへ入力する。
- ⑪ 公共下水道又は豊橋市地域下水道に接続している井水に係る使用開始又は中止等の連絡があったときは、所定の申請用紙を使用者等に送付する。
- ⑫ 中高層共同住宅における水道特別取扱に関する契約を受け付けたときは、

発注者にその内容を報告する。

- ⑬ 使用者又は使用者の委任を受けた者から水道料金等証明書の発行依頼を受け付けたときは、発注者の承認を得た上で、規定の手数料を徴収し、発行処理を行う。(湖西市は除く。)
- ⑭ 受付業務に係る月次報告書及び苦情処理報告書等を作成し、発注者の指定する期日までに提出すること。
- ⑮ 納入通知書、督促状、給水停止予告書及び催告書の発送は、発注者に承認を得た上で行うこと。
- ⑯ 上記の発送物は、それぞれ発注者の指示により発送を保留するものとする。
- ⑰ 事務所等で収入金として受け入れた現金等は、受託者が調達したレジスター、金庫等で管理する。
- ⑱ 取扱金融機関から送付された納入済通知書に基づき、速やかにデータの消込処理を行う。
- ⑲ 取扱金融機関から送付された口座振替データに基づき、速やかにデータの消込処理を行う。
- ⑳ コンビニエンスストア等収納代行業者から送付されたデータに基づき、速やかにデータの消込処理を行う。
- ㉑ 口座振替データの作成、取扱金融機関との調整を行う。
- ㉒ 口座振替済みデータのうち、口座振替不能データについては、口座振替不能分の納入通知書を作成して発送する。
- ㉓ 口座振替不能分に関して、再度口座振替を行うことができる。
- ㉔ 口座振替依頼後に口座振替差止め依頼を行うことができる。
- ㉕ 納入済通知書、その他収納関係帳票等の整理、保管及び管理を行う。
- ㉖ 口座振替の利用を推進する。
- ㉗ クレジットカード決済の登録等について問合せがあったときは、所定の申込方法等を案内する。
- ㉘ クレジットカード決済の登録データは電算システムと連携させ、登録データについて有効性の確認を行い、継続的に決済が行えるようにすること。
- ㉙ クレジットカード決済を行った場合は、処理データに基づき、速やかにデータの消込処理を行う。
- ㉚ クレジットカード決済不能データについては、不能分の納入通知書を作成して発送する。
- ㉛ 収入及び支払いに係る資料を発注者の指定する期日までに作成し、発注者に提出すること。
- ㉜ 水道料金等の重複収納又は漏水等に伴う調定の減額更正により過納金が生じたときは、発注者の承認を得た上で納入義務者に通知し、速やかに還

付・充当の処理を行う。

- ③ 未還付の金額を管理し、発注者の承認を得た上で時効処理を行う。
- ④ 収納した現金等は、厳密な管理を行うとともに、紛失、盗難等の事故が発生したときは、速やかに発注者に報告して、その指示に従うこと。
- ⑤ 発注者の指示する月次報告書、収入結果報告書及びその他発注者の指示する統計資料を作成し、発注者の指示する期日までに提出すること。

2 検針業務

- ① 検針は、発注者の指示する給水区域の区分に基づき、奇数月又は偶数月に隔月検針するものとする。ただし、発注者の指示するものについては、毎月検針とする。
- ② 検針日は、毎回定例日とする。ただし、やむを得ず変更する場合は、毎回定例日を基準に原則として前後3日の範囲を超えないものとし、月を変更しての検針は認めない。
- ③ 検針時間は、水道法第17条の規定する給水装置の検査のための立入に準じて、日出後日没前とする。ただし、使用者等の要望によりその他の時間が指定された場合は、この限りでない。
- ④ 検針は、誤検針及び未検針を防ぐための措置を講ずるとともに、当該事例が発生したときは、受託者の責任において全て処理するものとする。
- ⑤ 検針は、メーター設置場所に赴き、水栓番号、メーター番号、使用者名、建物名、部屋番号を確認した上で、指針値を正確に読取り、ハンディターミナル（以下「HT」という。）に確実かつ正確に入力するものとする。ただし、水道スマートメーターが設置してある場所については、指針値の受信データを適切に取得し、電算システムに反映させるものとする。
- ⑥ 現地で指針値をHTに入力後、指針値、使用水量及びその他必要事項を記載した帳票を出力し、使用者等に手渡すか郵便受けに投函するなど入手しやすい箇所に置くものとする。また、使用者等からの届出又は発注者からの指示により郵送や電子媒体を用いたお知らせ等の措置が必要なものについては、速やかに適切な措置を講じること。

湖西市においては、電子媒体を用いたお知らせ等はSMS（ショートメッセージサービス）により行うものとする。

- ⑦ 次に掲げる事項のいずれかに該当するときは、使用者等に状況を説明し、事情確認を行うなどして、その原因を調査する。また、漏水の発生又はその疑いがあるときは、使用者等に調査・修理を行うよう案内する。
 - (ア) 使用水量等が前回又は前年同期の使用水量等と比較して異常なとき
 - (イ) 給水装置及び給水設備からの漏水が疑われるとき

- (ウ) 使用中にもかかわらず指針が変化していないとき
- (エ) 使用中中止中又は停止中にもかかわらず指針が変化しているとき
- (オ) その他特に使用水量等に疑問があるとき
- ⑧ 未届使用を発見したときは、その者の氏名、使用開始日等を調査し、開栓処理を行う。ただし、氏名、使用開始日等が不明で未届使用が継続する場合は、給水停止予定日を予告し、予告日に給水停止作業を行う。
 - ⑨ 未届転居を発見したときは、その者の転居日、転居先等を調査し、判明した場合は閉栓処理を行う。
 - ⑩ 検針時にメーターの不進行及びガラスの破損並びにメーターの検定有効期間満了等が発見したときは、速やかに発注者に報告するものとする。
 - ⑪ クロスコネクション等、発注者の定めた給水条例等に違反する行為を発見したときは、速やかに報告すること。
 - ⑫ 検針後にHTから出力したデータ又は水道スマートメーターによる受信データの内容を確認し、不十分又は不備なものについては、HTから出力したデータの場合は再検針及び再調査を行い、水道スマートメーターによる受信データの場合は発注者への報告及び発注者からデータ等の提供を受け、適正な検針済データ等を作成する。発注者の指示又は使用者等からの苦情等があった検針内容についても同様とする。
 - ⑬ 使用水量等の認定を行うときは、発注者が定めた漏水等による使用水量の減量に関する取扱要綱等に基づき算定し、必要な書類を添えて発注者に提出して承認を得ること。
 - ⑭ 発注者の承認により使用水量の認定を行ったときは、その旨を使用者等に通知するものとする。
 - ⑮ 検針業務に係る日次及び月次報告書、統計資料等を作成し、発注者の指定する期日までに提出するものとする。
 - ⑯ 使用中中止している水栓が開栓状態にあることを発見した場合又は発注者が指示した場合には、メーターボックスより上流側のバルブ及びメーターボックス又はパイプシャフト内のバルブ操作により閉栓する。
 - ⑰ 調定を更正する必要があるときは、更正の理由を明確にする書類を添えて発注者に提出し、承認を得ること。
 - ⑱ 給水申込書を受け付けし、申込内容を電算システムに入力する。
 - ⑲ 井水新規メーター及び特殊営業等（製氷業その他の営業）に係る排出汚水量の計測機器の設置状況を確認し、認定に係る書類を作成して、発注者の承認を得ること。
 - ⑳ 特殊営業等（製氷業その他の営業）に係る排出汚水減量認定は年度ごとに行い、対象者へ更新申請を通知する。（湖西市は除く。）
 - ㉑ 特殊営業等（製氷業その他の営業）に係る排出汚水減量の新規申請、更新

申請及び2か月ごとの申告書の受付を行う。また、認定に係る資料を作成し、発注者の承認を得ること。(湖西市は除く。)

- ② 計量装置を設置していない井水使用者の排出汚水量は、発注者が定めた条例等に基づき算定し、必要な書類を添えて発注者の承認を得ること。

3 開閉栓業務

- ① 検針結果に基づき、使用水量等及び金額を算定する。
- ② 納入通知書、口座振替データ又はクレジットカード決済データを作成し、納入義務者に請求する。
- ③ 精算時に、使用者等に未納料金等があるときは、これを合わせて請求する。
- ④ 精算料金等を口座振替により納付することを希望する使用者については、振替日、金額及びその他必要事項を記載した通知書を送付する。
- ⑤ 集金は原則不可とするが、使用者に特別な事情がある場合はこの限りでない。また、集金後は発注者に速やかに報告し、承認を得ること。
- ⑥ 開閉栓作業において破損等が発生したときは、速やかに発注者に報告し、その指示に従うこと。なお、破損等の原因が受託者にあることが明らかであると認められたときは、受託者の責任において復旧させること。

4 メーター管理・受付業務

① 計画取替メーター管理

メーター計画取替等委託業務の取替業務受託者が、計量法に基づく計画的なメーター取替作業において必要なメーターの入在庫及び関連する各種作業を行う。

(ア) 実施計画の提出

豊橋市においては、前年度策定した月別年間計画に基づき、当該月ごとに取替個数を最新数量に修正した実施計画を発注者へ提出し、取替業務受託者へ報告する。

豊川市・湖西市においては、発注者が指定する当該年度取替対象となるメーターをリスト化し、発注者へ提出する。

(イ) お知らせはがきの作成及び送付先一覧表の提出

豊橋市・豊川市においては、取替作業予定の前月末までに、対象となる水道使用者等への「メーター取替のお知らせ」はがきを作成し、その発送履歴管理及び使用者等からの問合せに対応するため、取替業務受託者がわかる送付先一覧表と合わせて発注者へ提出する。

湖西市においては、発注者が指定する当該年度にメーター取替対象とな

る水道使用者等への「メーター取替のお知らせ」はがきを作成し、発注者へ提出する。

(ウ) 発注書等の作成（豊橋市のみ）

月別取替従事者一覧表に基づき、発注書、内訳表、逆止弁付メーターパッキン取付箇所一覧表を作成し、発注者へ提出する。また、メーター口径50ミリ以上については、発注者からの依頼後に発注書等の作成を行うものとする。

(エ) メーター出庫

取替業務受託者に新メーター及びメーター取替に必要な材料（逆止弁付メーターパッキン含む。）のほか、取替伝票、検針地図等を添えて出庫する。

(オ) メーター返却

取替後の返却メーターを受け取り、メーター番号及び取外時の指針を取替伝票の記載内容と照合した上で、処理区分別に仕分けて倉庫へ格納する。また、豊橋市においては、メーター口径50ミリ以上については、取替業務受託者からの工事写真を受け取り、内容確認の上、発注者へ提出する。

(カ) メーター情報の更新

取替伝票等に基づき電算システムへ入力し、エラーのチェック及び修正を行った上でメーター情報の更新を行う。

(キ) 月例報告書の作成

取替業務受託者から月間出来高報告書、請求書を受け取り、出庫・返却メーター数等を確認するとともに、月例報告書を作成し、発注者へ提出する。

(ク) 取替業務受託者への対応

取替不能なメーターについては、その理由を記録した報告書を取替業務受託者からメーター返却時に受け取り、理由別に集計しリストを作成し、発注者へ報告する。また、止水栓不良・メーターボックス内漏水等を発見したときは、発注者へ報告する。

(ケ) その他

検針時に不適切なメーター取替が発覚した場合には、発注者へ報告する。

② その他取替等メーター管理

メーター計画取替等委託業務の取替業務受託者が、水道使用者等の依頼やメーター故障等により行うメーターの取付、取外、取替作業において必要なメーターの入出庫及び関連する各種作業を行う。

(ア) 取付

メーター撤去閉栓中の既設給水装置について、水道使用開始の依頼があった場合は、使用者からの取付依頼を発注者へ報告した上で、取付伝票を作成して提出するものとする。また、発注者の承認後、取替業務受託者へ必要書類を渡し、メーター出庫を行う。取付完了後、取替業務受託者から取付結果を受け取り、電算システムでメーター情報の更新を行う。

(イ) 取外

メーター撤去の依頼があった場合は、取外しの内容を発注者へ報告する。発注者の承認後、取替業務受託者へ発注して必要書類等を渡す。また、取外後に返却されるメーターを受領する。

取外完了後、取替業務受託者から取外時の指針、取外年月日等の報告を受け、メーター情報の更新、月例報告書の作成等の処理を行う。

(ウ) その他取替

メーター故障等を含む計画取替以外のその他メーター取替については、取替理由を発注者へ報告する。発注者の承認後、取替業務受託者へ発注して必要書類等を渡し、メーターの入出庫を行う。

取替完了後、取替業務受託者から取替時の指針、取替年月日等の報告を受け、メーター情報の更新、月例報告書の作成等の処理を行う。

(エ) その他

検針時に不適切なメーター取替等が発覚した場合には、発注者へ報告する。

③ 給水装置工事メーター管理

指定給水装置工事事業者が施工する給水装置工事（新設、改造、撤去）等に係るメーターの入出庫及び関連する各種作業を行う。

(ア) メーター出庫

給水装置工事の加入金等の入金日及び給水装置番号を確認した後、給水申込書に記載された内容が正確であることを確認した上で、指定給水装置工事事業者へメーターを出庫し、電算システムに入力する。また、速やかなメーター出庫ができるように、あらかじめ事務所内にメーターを確保しておく。

(イ) メーター返却

給水装置工事等に伴う指定給水装置工事事業者等からのメーター返却について、メーター受付簿で受け付け、倉庫へ格納し、電算システムへ入力する。

(ウ) アパート等のメーター出庫

アパート等にメーターを出庫する場合は、指定給水装置工事事業者から事前に提出されるメーター出庫申込書を発注者から受領するとともに、必要なメーターの出庫準備を行う。

(エ) その他

検針時に不適切なメーター取付等が発覚した場合には、速やかにメーター取付者等を特定し、発注者へ報告する。

④ メーター在庫管理

在庫メーター（新規購入、補修済、下取り有り新品、返却等）の数量等を管理し、不足が見込まれる場合の発注者への購入依頼、納品、引取りの立会い、倉庫への入出庫を行う。

(ア) 出庫待ちメーター等管理

出庫待ちメーター（新規購入、補修済、下取り有り新品）及び返却メーターの数量、番号等を常時把握し、倉庫への入出庫が円滑にできるよう管理する。

(イ) メーター及び材料の購入依頼

メーター及びメーター取替、撤去及び取付に必要な材料は、常に在庫管理し、不足が見込まれる場合は、速やかにメーター、材料の口径と必要数量及び新品・改造の区分を発注者へ報告する。

(ウ) メーター納品、引取、納品検査

メーター納品日及び引取日について、事前に発注者及びメーター製造業者と日程調整を行い、納品、引取時には発注者とともに数量確認等を行い、倉庫へ格納して納品検査の準備を行う。また、発注者が納品検査を受ける際は、立会うこと。

⑤ 次年度メーター取替計画の策定

メーター情報に基づき、次年度の取替業務に必要な以下の資料を作成する。

(ア) 取替対象メーター一覧表

口径別に作成する。豊橋市においては、メーター口径 50 ミリ以上に関しては、取替対象リストと給水装置工事しゅん工図を取替業務受託者へ渡せるようにする。

(イ) 検針区域別取替対象メーター一覧表

上記（ア）を検針区域ごとにまとめる。

(ウ) 実施計画

検針月及び取替個数を考慮し、検針区域ごとにメーター取替作業時期を設定し、月別年間計画を策定する。

(エ) 逆止弁付メーターパッキン取付箇所一覧表（豊橋市のみ）

メーター取替を伴う逆止弁付メーターパッキン取付箇所一覧表を作成する。

5 中高層共同住宅における水道特別取扱に関する業務

- ① メーター取替業者又はメーター業者から提出があった水道メーター取替報告書（更新）を受け付けし、その内容を次回検針データ作成日までに電算システムに入力する。
- ② 新設中高層共同住宅の基準検査のための書類の受付・審査を行い、基準検査期日までに検査書類を作成する。
- ③ 工事完了後入居前に、発注者が定めた中高層共同住宅の水道特別取扱に関する要綱等の規定に則しているか確認するため、実地検査を実施する。
- ④ メーター取替業者又は設置者から提出があった新規・更新契約書類の受付・審査を行い、決裁に係る書類の作成を行う。また、契約書類の未提出者に対して提出を促す。
- ⑤ 新規・更新契約書類の内容を、次回検針データ作成日までに電算システムに入力する。
- ⑥ 発注者が発送する定期メーター取替ハガキ返戻リストの親メーター及び子メーターの取替依頼通知返戻分の内容を調査し、結果を電算システムに入力する。
- ⑦ 検針員からの子メーター不動、集中検針盤表示不良などの報告に基づき、速やかにメーター業者あるいは設置者に調査、修理依頼を行う。
- ⑧ 次年度に、子メーター及び集中検針盤の更新時期を迎える物件の設置者又は管理者（以下、「設置者等」という。）に対して、発注者の指定する期日までに取替依頼の通知文を作成・送付し、同時に受付簿（文書番号欄、お客様番号、アパート名、アパートコード、設置場所、メーター検満年月、メーター取替報告書の受付日及び印欄、契約申請書の受付日及び印欄、契約書発送日・手渡し日及び印欄）を作成する。
- ⑨ 子メーターの検定有効期間を経過しても取替えのなされていない物件の設置者等に対し、随時、電話連絡あるいは通知文を作成・送付し、取替えを促す。
- ⑩ 発注者が指定する期日までに、各種統計資料を作成する。
- ⑪ 検針員からの受水槽漏水の疑いの報告に基づき、速やかに設置者等に調査、修理依頼を行う。
- ⑫ 県営住宅等の受水槽の清掃に係る業者からの実施予定表に基づき、発注者が指定する期日までに水道料金等の算定を行い、調定入力処理、納入通知書作成・送付を行う。（湖西市は除く。）
- ⑬ 設置者から契約解除依頼書の提出があった場合は、速やかに発注者へ報告する。発注者の承認後、解除内容を電算システムに入力し、契約解除通知書を作成して設置者に送付する。

- ⑭ 発注者が定めた中高層共同住宅の水道特別取扱に関する要綱等の規定に違反する物件を発見した場合は、是正勧告書を作成し、設置者に送付する。
- ⑮ 上記、是正勧告をしたにもかかわらず是正されなかった場合は、発注者の指示により契約解除通知書を作成し、設置者に送付する。

6 滞納整理に関する業務

- ① 滞納整理に関する業務の手順は、発注者の滞納整理に関するマニュアルに記載された内容を基本とし、これを遵守する。また、以下に規定されていないものについては、同マニュアルの規定によることとする。
- ② 給水停止予告通知書の納入期限を経過しても納付しない滞納者に対しては、電話、訪問等により滞納理由の調査を行い、自主的な納付を促すこと。また、集金は原則不可とするが、滞納者に特別な事情がある場合はこの限りでない。
- ③ 給水停止予告書等の返戻があった場合は、使用者、大家、管理会社に問合せするなどして、速やかに処理すること。
- ④ ②以外の滞納者であっても、状況に応じて同様の処理を行い、自主的な納付を促すこと。
- ⑤ 滞納者からの申し出により、分割による納付に応じることができるとするが、この場合、滞納者から提出される納付誓約書を受け取ること。
- ⑥ 滞納者が転居したときは、転居先を下記の方法で追跡調査する。
 - (ア) 滞納者からの聞き取り
 - (イ) 電算システムで同名開栓の検索
- ⑦ 滞納者の転居先が判明した場合は、速やかに電話、訪問及び文書での納付依頼を再開する。
- ⑧ 給水停止対象者を抽出し、発注者の承認を得た上で、給水停止再予告書を作成する。給水停止再予告書は、納入期限及び給水停止執行予定日を明記した上で、執行予定日の2日前までに滞納者へ送付する。
- ⑨ 給水停止対象者に対しては、執行日の前日までに、電話連絡により納付を促すこと。執行日当日は滞納者からの連絡がない限り、原則として連絡を行わない。
- ⑩ 給水停止予告書で指定した納入期限が経過しても、なお滞納料金等を納付せず、納付の意思がないと認められる滞納者（分納の約束不履行者を含む。）に対しては、発注者の承認を得た上で、給水停止通知書を交付し、給水停止作業を行う。給水停止通知書の交付は郵便受け等への投函を可とする。
- ⑪ 給水停止作業は、原則として月曜日から木曜日の午前中に行うものとする。

- る。ただし、執行日の翌日が休日の場合は実施しない。
- ⑫ 下水道のみの利用者に対しては給水停止ができないため、電話及び訪問等による連絡で自主的な納付を促すこと。
 - ⑬ 次に掲げる事由のいずれかに該当するときは、発注者の承認を得た上で、給水停止を保留する
 - (ア) 滞納者が、支払期日を約束したとき
 - (イ) 滞納者が、滞納額の2分の1以上を納入した上で、残金の納入について納付誓約書を提出したとき
 - (ウ) 滞納者が、給水停止対象金額以外の料金等を先に支払ったとき
 - ⑭ 次に掲げる事由のいずれかに該当する場合で、滞納料金等の一部を納入し、かつ残りの滞納料金等について納付誓約書が提出されたときは、発注者の承認を得た上で、給水停止を猶予する。
 - (ア) 現に所有する財産の状況から、滞納料金等の全部を一括して納付することが困難であると認められるとき
 - (イ) 災害等の事情が生じたことにより、滞納料金等の全部を一括して納付することが困難であると認められるとき
 - (ウ) 本人又は同居の親族の傷病により、滞納料金等の全部を一括して納付することが困難であると認められるとき
 - ⑮ 給水停止の延期又は猶予を受けた者が、次に掲げる事由に該当するときは、発注者の承認を得た上で、その延期又は猶予を取り消す。
 - (ア) 約束した期日までに納付しないとき
 - (イ) 納付誓約書に基づく納付を履行しないとき
 - (ウ) 財産状況が改善し、その猶予を継続することが適当でないときと認められるとき
 - ⑯ 給水停止を受けた者が、滞納料金の全部又は2分の1を納付したときは、給水停止を解除する。解除時間は原則として入金確認がとれた日の午前9時から午後5時までとするが、相手方に特別な事情がある場合はこの限りではない。
 - ⑰ 給水停止及び給水停止解除の作業をしたときは、遅滞なく発注者に報告すること。なお、給水停止の作業後は給水停止報告書を作成し、速やかに発注者に提出すること。
 - ⑱ 給水停止中は、対象者の居住状況、電気・ガスの使用状況を調査すること。なお、無断使用が判明した場合は、速やかに給水停止を再度執行し、給水停止再執行通知書を作成して対象者に交付する。また、これらの処置は滞納整理記録に記載し、必要に応じて発注者に報告し、その指示に従うこと。
 - ⑲ 給水停止の執行及び解除の作業において破損等が発生したときは、速やか

に発注者に報告し、その指示に従うこと。なお、破損等の原因が受託者にあることが明らかであると認めるときは、受託者の責任において復旧させること。

- ⑳ 所在不明の滞納者（給水停止中の者も含む。）は、最低6か月以上は㉑の方法で調査すること。それを過ぎても、なお以下の事由に該当する場合は、必要書類を準備した上で発注者へ徴収停止を依頼すること。
 - (ア) 滞納者の退去が判明してから半年以上所在が不明な場合
 - (イ) 滞納者本人が死亡し、親族の所在が不明な場合
 - (ウ) 滞納者が国外に出国したことが判明した場合
 - (エ) 滞納者が破産宣告を受け、その文書を裁判所から受理した場合
 - (オ) 滞納者が法人であり、事業を休止し、将来その事業を再開する見込みが全くない場合
 - (カ) 督促状の納期限の翌日から起算して5年が経過した場合。ただし、水道は滞納者が時効の援用をした場合に限る。
- ㉑ 徴収停止となった者は、電算システムにその旨を入力し、書類は不納欠損時まで保管すること。
- ㉒ 徴収停止対象者から入金申し出があった場合は、発注者に報告し、その指示に従うこと。
- ㉓ 発注者の指示する月次報告書、不納欠損対象調定についての資料、時効中断対象調定についての資料及びその他発注者の指示する資料を作成し、発注者の指示する期日までに提出すること。

II 農業集落排水施設使用料に関する業務【豊川市】

- ① 使用開始及び中止届は、所定の届出書の提出、電話、ファクシミリ、電子メール、その他受付システム等による届出をもって受け付け、電算システムに入力する。
- ② 口座振替の申込みの問合せがあったときは、取扱金融機関の案内又は所定の口座振替依頼書を使用者等に送付する。
- ③ 取扱金融機関で受け付けされた口座振替依頼書の口座内容を電算システムに入力する。
- ④ お知らせ票及び納入通知書の再発行の依頼を受け付けたときは、再発行処理を行う。
- ⑤ 受付業務に係る月次報告書及び苦情処理報告書等を作成し、発注者の指定する期日までに提出すること。
- ⑥ 使用開始及び世帯人数の変更に係る届出を受け付けたときは、発注者に世帯人数を確認すること。

- ⑦ 使用中止届を受け付けたときは、精算業務を行う。
- ⑧ 証明書の発行依頼を受け付けたときは、発注者の承認を得た上で、規定の手数料を徴収し、発行処理を行う。
- ⑨ 納入通知書及び督促状の発送は、発注者に承認を得た上で行うこと。
- ⑩ ⑨の発送物は、発注者の指示により発送を保留するものとする。
- ⑪ 事務所等で収入金として受け入れた現金等は、受託者が調達したレジスター及び金庫等で管理する。
- ⑫ 取扱金融機関から送付された納入済通知書に基づき、速やかにデータの消込処理を行う。
- ⑬ 口座振替データの作成、取扱金融機関との調整を行う。
- ⑭ 取扱金融機関から送付された口座振替データに基づき、速やかにデータの消込処理を行う。
- ⑮ 口座振替済みデータのうち、口座振替不能データについては、口座振替不能分の納入通知書を作成して発送する。
- ⑯ 口座振替依頼後に口座振替依頼返却を行うことができる。
- ⑰ 納入済通知書、その他収納関係帳票等の整理、保管及び管理を行う。
- ⑱ 口座振替の利用を推進する。
- ⑲ 収入及び支払いに係る資料を発注者の指定する期日までに作成し、発注者に提出すること。
- ⑳ 重複収納又は調定の減額更正により過納金が生じたときは、発注者の承認を得た上で納入義務者に通知し、速やかに還付・充当の処理を行う。
- ㉑ 未還付の金額を管理し、発注者の承認を得た上で時効処理を行う。
- ㉒ 収納した現金等は、厳密な管理を行うとともに、紛失、盗難等の事故が発生したときは、速やかに発注者に報告して、その指示に従うこと。
- ㉓ 発注者の指示する月次報告書、収入結果報告書及びその他発注者の指示する統計資料を作成し、発注者の指示する期日までに提出すること。
- ㉔ 上記の内容については、必要に応じて発注者と受託者が協議の上、変更できるものとする。

Ⅲ 電子計算処理業務

- ① 電算システムの構築にあたっては、委託業務の履行に支障がないよう十分な容量を確保するとともに、端末機等の機器を準備すること。
- ② 電算システムは、発注者が委託業務の監理者として、端末機を用いて照会処理及び帳票等の出力処理ができるものとする。また、そのための機器等を準備し、発注者の指定する場所に設置するものとする。
- ③ 電算システムは、照会処理、異動処理、料金等計算処理、各種帳票の出力

処理等により、必要データを容易に引き出せるものとする。

- ④ 電算システムについては、個人情報情報の漏えい、滅失、改ざん、毀損その他の事故を防止するため、必要なセキュリティ対策を講じるとともに、危機管理対策を図ること。
- ⑤ 電子計算処理業務は、令和7年4月1日に本稼働を開始するものとし、受託者はそれまでに発注者の協力のもと、十分な準備を行うものとする。
- ⑥ 電子計算処理業務の詳細な事項については、別紙「電子計算処理業務水準書」のとおりとする。

IV 給水装置に関する業務

豊橋市

1 業務内容

(1) 立会業務

- ① 保安設備と警察の道路使用許可内容が一致することを確認する。
- ② 豊橋市が定めた基準（以下、「豊橋市基準」という。）に則って施工されているか確認する。（配水管穿孔、埋戻し、舗装復旧等）
- ③ 豊橋市基準に違反する施工については、速やかに発注者に報告し、その指示を仰ぐこと。
- ④ 現場立会に関する資料の作成等は、定められた期日までに滞りなく行うこと。
- ⑤ その他、基準に記載のない事項は、発注者の指示を仰ぐこと。

(2) 工事申請に関する各種検査業務

- ① 検査内容は、以下の種類に分類される。
 - (ア) 井戸から水道に切替え、既設井戸管を使用する場合に、給水装置の構造及び材質の基準に関する省令（平成9年厚生省令第14号）に準ずる材料であることを確認する。「井戸検査」
 - (イ) 部分的に給水装置を使用するための「中間検査」
 - (ウ) 給水装置の施工が完了し、供用前に行う「しゅん工検査」
 - (エ) 舗装本復旧、区画線等の施工をしゅん工検査後に写真で検査する「舗装本復旧検査」
- ② 施工及び提出資料が豊橋市基準に違反していると認められる場合は、発注者に報告すること。
- ③ 発注者から指示された内容を、指定給水装置工事事業者に伝える。

- ④ 各種検査に関する資料の作成等は、定められた期日までに滞りなく行うこと。
- ⑤ その他、豊橋市基準に記載のない事項は、発注者の指示を仰ぐこと。

豊川市・湖西市

1 業務内容

- ① 給水装置所有者変更届及び地番変更届に係る相談及び受付を行い、届出書の内容を確認した後、給水受付システムに入力する。
- ② 指定給水装置工事事業者の新規又は更新、変更の申請の相談及び受付を行い、申請書の審査、審査通知、登録事務を行う。
- ③ 給水装置工事申込書の相談、受付及び審査を行う。
- ④ 道路占用等の各種協議資料（河川協議に係る資料を除く。）の確認を行う。
- ⑤ 給水装置工事に伴う配水管からの給水管取出工事の現場確認を行う。
- ⑥ 給水装置工事のしゅん工に伴う完了書類の作成及び現地検査を行う。
- ⑦ 戸番図、宅内配管図、配管図の閲覧あるいは写しの交付申請の依頼があった場合は、水道マッピングシステムを使用し、依頼された図面を閲覧させ、あるいは写しを交付する。
- ⑧ 給水装置工事に伴うメーター貸与に関する書類について、給水受付システムにて内容を確認した後に受け付ける。
- ⑨ 建築確認申請書に記載された水道の情報を確認する。
- ⑩ 給水受付システムにて給水装置工事の承認書を作成し、発行する。
- ⑪ 加入金、審査手数料の納入通知書を作成し、発行する。
- ⑫ 給水受付システムにてしゅん工処理及び給水装置工事の検査済証を作成し、発行する。
- ⑬ 給水受付システムにて給水装置加入金及び設計審査手数料の消込処理を行う。
- ⑭ 給水装置工事申込書の設計審査後の修正確認を行う。
- ⑮ 3階建直圧給水の事前相談、申請受付及び審査を行う。
- ⑯ 給水装置に関する業務に伴う作成書類、受付書類の整理を行う。
- ⑰ 開発行為等、建築指導の事前協議に対して回答、意見等を行う。
- ⑱ 給水装置に関する苦情や漏水の相談について、必要に応じて電話又は現地にて対応を行う。

V 排水設備に関する業務

豊橋市

1 業務内容

(1) 立会業務

- ① 保安設備と警察の道路使用許可内容が一致することを確認する。
- ② 豊橋市基準に則って施工されているかを確認する。（下水道本管分岐、埋戻し、舗装復旧等）
- ③ 豊橋市基準に違反する施工があった場合は、速やかに発注者に報告し、その指示を仰ぐこと。
- ④ 現場立会に関する資料の作成等は、定められた期日までに滞りなく行うこと。
- ⑤ その他、豊橋市基準に記載のない事項は、発注者の指示を仰ぐこと。

(2) 工事申請に関する各種検査業務

- ① 検査内容は、以下の種類に分類される。
 - (ア) 部分的に排水設備を使用するための「中間検査」
 - (イ) 排水設備の施工が完了し、供用前に行う「しゅん工検査」
 - (ウ) 舗装本復旧、区画線等の施工をしゅん工検査後に写真で検査する「舗装本復旧検査」
- ② 施工及び提出書類が豊橋市基準に違反している場合は、発注者に報告すること。
- ③ 発注者から指示された内容を、排水設備指定工事店に伝える。
- ④ 各種検査に関する資料の作成等は、定められた期日までに滞りなく行うこと。
- ⑤ その他、豊橋市基準に記載のない事項は、発注者の指示を仰ぐこと。

豊川市・湖西市

1 排水設備

- ① 排水設備の確認申請の相談及び受付を行い、申請書の審査、排水設備システムにてデータ入力を行い、確認書を交付する。
- ② 排水設備工事に伴う変更届の相談及び受付、審査を行う。
- ③ 排水設備工事のしゅん工に伴う完了届、しゅん工図面、下水道使用開始届の受付、審査を行う。
- ④ 排水設備指定工事店と検査日程を調整し、現地検査を行う。

- ⑤ 排水設備システムにて排水設備工事のしゅん工処理及び検査済証を作成し、交付する。
- ⑥ 下水道使用開始届、休止届、再開届の電算システムへの入力及び確認を行う。
- ⑦ 新規、分岐水栓等の下水道との関係の調査を行う。
- ⑧ 戸番図、宅内配管図、配管図の閲覧あるいは写しの交付申請の依頼時に、下水道管路情報システムを使用し、依頼された図面を閲覧させ、あるいは写しを交付する。
- ⑨ 排水設備指定工事店の新規又は変更の申請の相談及び受付を行い、申請書の審査、審査通知、登録事務を行う。
- ⑩ 排水設備責任技術者登録の新規又は変更の申請の相談及び受付を行い、申請書の審査、審査通知、登録事務を行う。
- ⑪ 排水設備工事の資金融資あっせん申込書の受付を行う。

2 接続ます等設置

- ① 接続ます等設置の相談、接続ます等設置申請書、撤去申請書の受付を行う。
- ② 申請地における接続ます設置状況確認、公費設置、自費設置の確認審査を行い、接続ます受付ファイルへ入力する。
- ③ 道路占用等の各種協議資料の確認を行う。

3 普及促進

- ① 公共下水道への未接続家屋の所有者を把握する。
- ② 公共下水道への未接続家屋の所有者に接続勧奨の通知書を発送する。
- ③ 公共下水道への未接続家屋の所有者に接続勧奨の訪問をする。
- ④ 公共下水道の接続状況の現地調査を行う。

VI 受益者負担金及び分担金に関する業務【豊川市・湖西市】

1 受付に関する業務

- ① 受益者の申告（申込）の受付を行う。
- ② 徴収猶予取消の届出の受付を行う。
- ③ 受益者の変更の受付を行う。
- ④ 納付確認の受付及び回答を行う。
- ⑤ 事務所での収納を行う。

- ⑥ 支払に関する問合せ対応を行う。
- ⑦ 納入通知書の発行及び再発行を行う。
- ⑧ 口座振替依頼書、納付誓約書等の受付を行う。

2 収納及び滞納整理に関する業務

- ① 調定に関する資料の作成を行う。
- ② 金融機関への口座振替データ（口座振替停止を含む。）の作成を行う。
- ③ 口座振替に係る口座振替手数料の支払に関する帳票作成を行う。
- ④ 口座振込みの収納処理を行う。
- ⑤ 口座振替不能分の納入通知書のデータ作成及び発送を行う。
- ⑥ 納入通知書のデータ作成及び発送、非発送分の抜取り及び発送を行う。
- ⑦ 納入通知書の未着分についての調査及び配付、送付先の修正処理を行う。
- ⑧ 督促状のデータ作成及び発送、非発送分の抜取り及び発送を行う。
- ⑨ 催告状のデータ作成及び発送、非発送分の抜取り及び発送を行う。
- ⑩ 収納状況の確認、収納に関する諸帳票類等の作成を行う。
- ⑪ 長期未納者等の自宅訪問及び収納を行う。
- ⑫ 未納者整理簿の作成を随時行う。
- ⑬ 過誤納に関する業務を行う。
- ⑭ 苦情処理を行う。
- ⑮ 収納金の納入、収入伝票の作成及び提出を行う。

3 徴収猶予に係る土地の現況調査に関する業務

- ① 発注者から提供された調査対象の土地の地番の現況を確認する。
- ② GISで地番の詳細を確認し、現況調査を行う。
- ③ 調査報告書を作成し、発注者が指定する期日までに提出する。

4 受益者負担金システムの端末処理に関する業務

- ① データの入出力、照会、異動（新規・変更・削除）及び発行処理等を行う。
- ② 収入金の消込処理を行う。

VII 庁舎管理等業務【豊橋市】

- ① 休日・夜間の業務に従事する人員は、原則として2名以上の体制とする。
- ② 休日・夜間の業務に係る日次報告書、月次報告書及び苦情処理報告書等を

作成し、発注者の指定する期日までに提出すること。

- ③ 庁舎出入扉及び門扉は、豊橋市上下水道局庁舎管理規程（平成8年8月1日水道局規程第7号。以下「管理規程」という。）の定めるところにより、開閉並びに開錠及び施錠を行うものとする。
- ④ 管理規程の定めるところにより、職員及び外来者の出入りを受付簿に記入させ、常に確認すること。
- ⑤ 庁舎内の巡視は、毎日3回定時に行うとともに、必要に応じて随時行い、異常の有無を確認して記録するものとする。
- ⑥ 鍵は、常に所定の位置に保管し、職員等に貸し出すときは貸出簿に記入させ、確実に回収すること。