

(別紙1)

委託業務細目

諏訪市水道関連事業窓口業務等に係る委託業務細目については、以下のとおりとする。

1、共通事項

1. 各業務の履行状況について、管理者が報告を求める場合は、別途指定する日までに書面等により報告するものとする。
2. 「別紙3 年間業務計画」記載の月次処理において、管理者が指定する電算業務受注者が印刷する納入通知書等がある場合は、管理者が受注者へ引渡すものを発送するものとし、月次処理以外の作成においては、受注者において作成・印刷・発送する。

2、業務内容

1. 受付業務【月額払い業務】

水道及び公共下水道並びに温泉（以下、「水道関連事業」という。）の使用に関する諸届又は相談等について、窓口並びに電話、ファクシミリ、郵送、電子申請等により受付及び情報提供等を行う。

- (1) 水道使用開始届、休止届、廃止届、使用者・所有者変更届（用途変更含む）等の受付及び記載事項確認
- (2) 漏水・異常水量の調査・水量認定相談受付及び記載事項確認
現地調査の結果に基づき、依頼者へ修繕等を依頼
- (3) 納入通知書の再発行依頼受付及び重複納付管理
- (4) 水道関連事業に関する契約・申請等の受付及び記載事項確認、関係課所との連携通知
 - ①給水契約並びに水道の新設、移設、分割、廃止等の申請等
 - ②下水道の使用開始、使用中止等の申請等
 - ③給湯契約及び契約に係る申請等
 - ④分水契約に係る指針等連絡調整
- (5) 水道料金等の納付証明書等の発行依頼受付及び記載事項確認
- (6) 口座振替関連業務
 - ①窓口、電話等による口座手続きの案内

- ②口座振替依頼書の受理
- ③提携金融機関との調整
- ④納付書払い使用者への口座振替利用推奨
- (7) 使用者等からの水道料金等、検針に関する照会、相談、苦情の対応
- (8) 受付業務に関する統計処理及び資料作成
 - ①毎月、受付件数及び内訳
 - ②毎月、水道サービス及び水道料金及び下水道使用料並びに温泉料金（以下「水道料金等」という。）に対する苦情件数及び内容
- (9) その他受付業務に関する附帯業務
 - ①管路情報システム（GIS）の給配水管調査等に関する照会対応及び情報提供
 - ②漏水時等における諏訪市指定給水装置工事事業者の案内
 - ③給水装置工事等におけるメーター出庫依頼受付及び記載事項確認
 - ④受益者負担金に係わる、制度案内、受益者負担金賦課状況照会対応及び情報提供
 - ⑤受付業務等に必要なる郵便物の集計及び発送

2. 水道料金等徴収及び収納業務【月額払い業務】

水道料金等の調定及び納入の通知（水道料金・温泉料金・下水道使用料）並びに収納及び過誤納金の還付等を行う。

- (1) 窓口収納、現地収納（身体障がい者、独居老人等）及び収納消込（毎営業日）
- (2) レジスター管理
 - ①収納金及びつり銭の管理
 - ②日締め処理
 - ③翌日の入金処理
- (3) 収納金の取扱金融機関への入金処理（毎営業日）
- (4) 領収日付印の管理
- (5) 納入通知書の作成及び印刷並びに発送（宛先不明等返戻分の調査、再発送を含む）
- (6) 収納状況に関する各種業務の処理及び集計表作成
- (7) 過誤納状況確認
- (8) コンビニエンスストア収納に関する各種業務の処理及び集計表作成
- (9) 口座振替処理業務
 - ①口座振替処理（金融機関とのデータ交換、依頼書の送付）
 - ②振替不能者への再振替通知の発送
 - ③口座振替関係の各種統計資料作成
- (10) 下水道事業受益者負担金の収納消込処理業務

- ①口座振替処理（金融機関とのデータ交換、依頼書の送付）
- ②口座振替関係の各種統計資料作成
- (11) その他収納業務に関する附帯業務

3. 滞納整理業務【月額払い業務】

納入期限が経過した未納の水道料金等に係る収納業務は「諏訪市水道料金滞納整理の手続に関する要綱」による手続き及び資料作成を行い、徴収及び収納は前号による。

- (1) 督促状及び催告書の作成及び印刷並びに発送（発送不要分の抜取り含む）
- (2) 現地訪問、電話等による納付催告及び徴収
- (3) 未納者の転出先の追跡調査（行使権限内）
- (4) 滞納者に係る納付相談、交渉記録及び管理（分割納付計画・誓約書作成含む）
- (5) 滞納整理実施に伴う日報等資料の作成
- (6) 徴収停止及び執行停止並びに不納欠損に関する資料作成
- (7) 給水停止予告書等の発送、閉栓処理
 - ①給水停止予告書の送付準備資料作成及び発送
 - ②給水停止通知書の送付準備資料作成及び発送
 - ③給水停止執行準備資料作成及び閉栓、給水停止執行通知書の送達
 - ⑤給水停止解除手続き（開栓）
 - ⑥上記問い合わせに対する対応
 - ⑦給水停止件数等の資料作成
- (8) その他滞納整理業務に関する附帯業務

4. メーター管理業務【月額払い業務】

水道法、計量法等の関係法令に従い量水器の出入庫管理及び資産管理を行う。

- (1) メーター出庫管理（交換メーターを倉庫から出す管理）
 - ① 給水装置新設（口径・型式変更、故障及び再取付け等）工事に係るメーター
 - ② 水道メーター検満一斉交換業務に係るメーター
 - ③ 水道メーター検満一斉交換業務以外に係るメーター
- (2) 取外しメーター入庫管理（交換後メーターを倉庫に入れる管理）
 - ① 水道メーター検満一斉交換業務の取外しメーター
 - ② 水道メーター検満一斉交換業務以外の取外しメーター
- (3) 新規メーター等在庫管理及び資産管理
 - ① 新規メーターの整理及び保管
 - ② メーター関連備品（パッキン・止水栓等）の整理及び保管
 - ③ 新規メーター及びメーター関連備品の出入庫記録の作成

- ④ 諏訪市が購入したメーター入庫及び仕分け作業の補助
- (4) 取外しメーター管理
 - ① 取外しメーターの整理及び保管
 - ② 取外しメーターの入庫及び廃棄記録の作成
 - ③ 取外しメーターの廃棄（売却）作業の補助
- (5) 定例報告書及び資料の作成業務

5. メーター交換支援業務【月額払い業務】

水道メーター検満一斉交換業務等でメーター交換を施工する事業者に対する資料提供及び連携に必要な支援業務

- (1) メーター検定有効期間内の計画書の作成
- (2) 交換対象地区の対象メーターリストの作成
- (3) 大口径メーター等のメーター取替え作業における水道使用者又は管理人若しくは給水装置の所有者（以下「水道使用者等」という。）との事前調整（医療関係施設、官公庁、飲食店、浴場など水道使用者等の日常業務に支障をきたすとき）
- (4) メーター交換伝票整理及び消込み処理
- (5) メーターに関する各種統計処理
- (6) その他メーター交換支援業務に関する附帯業務

6. メーター検針業務【出来高払い業務】

水道料金及び下水道使用料の算定を目的として、開栓中のものについては隔月に検針を行う。また、閉栓中のものについてもメーター状況の確認を目的とし、同様に行う。

なお、新年度開始1ヶ月前に年間の検針計画及び毎月の運用スケジュールを作成し、報告するものとし、検針は、検針データをダウンロードしたハンディターミナル（携帯型端末機、以下「HT」という。）により行い、前日の夕方又は当日の朝に受領し、検針終了後速やかに返却するものとする。

- (1) 検針スケジュールの作成及び進捗状況管理
- (2) 水道メーター（子メーターを含む）及び下水道加算メーター（井戸水メーター）の指針値の読み取り
- (3) 検針及び検針付随事務（検針順路設定、水道使用水量等のお知らせ、漏水警告、チラシ等配布）
- (4) 検針員の指導及び管理
- (5) 異常水量、未検針、認定等のリスト等作成
- (6) 異常水量、誤検針、認定等の再検針、原因調査
- (7) 水道使用者等からの問合せ対応及び苦情処理

- (8) 異常水量・漏水疑い等の問合せに対する現地調査
- (9) 漏水発見時の使用者への修繕依頼、漏水による調定更正のための調査
- (10) 検定満期水道メーターの抽出及び取替リスト等作成
- (11) 諏訪市水道事業給水条例等違反事案を発見した場合の報告
- (12) 各種統計資料作成（月次、決算資料等）
- (13) その他発注者からの指示に基づく業務
- (14) その他検針業務に附帯する業務
 - ① 水道メーター検満一斉交換業務の交換対象地区におけるメーター口径等事前実地調査（年1回）
 - ② 料金改定等のチラシ配布（料金改定時）

7. スマートメーター（令和7年4月現在20器設置）検針・管理業務【月額払い業務】

- (1) 週次データ連携処理
- (2) 各種警報受信時の現地調査
- (3) その他諏訪市からの指示に基づく業務
- (4) その他検針・管理業務に附帯する業務

8. 共同住宅の各戸検針料金徴収に関する業務【月額払い業務】

委託契約を締結した共同住宅の検針及び徴収事務について、受水槽を設置する共同住宅における各戸検針及び徴収に関する事務取扱要綱により各戸検針並びに料金徴収を行う。

- (1) 共同住宅の各戸検針料金徴収に係る私設メーターの更新管理（取替通知、事前協議、取替報告）
- (2) その他諏訪市からの指示に基づく業務

9. 開閉栓業務【月額払い業務】

- (1) 開栓・閉栓業務

水道使用開始又は中止の申込み等に対応する。

 - ①メーター指針の読取り、パイロットの確認
 - ②伝票への指針の記入
 - ③止水栓の開閉処理及び伝票への止水栓情報の記入
 - ④異常データ等の調査及び認定資料作成及び結果反映
 - ⑤口座振替申込書等の配布
 - ⑥開栓・閉栓に関する日ごとの資料作成
 - ⑦水道使用者等からの問合せ対応及び苦情処理

- (2) メーター取付け・取外し確認支援等業務
 - ①開栓に伴うメーター取付け（口径 13mm、20mm 直読式及び電子式）
 - ②休止に伴うメーター取外し（口径 13mm、20mm 直読式及び電子式）
 - ③メーターパッキン取替え（口径 13mm、20mm 直読式及び電子式）
 - ④補助止水栓取替え（口径 13mm、20mm 直読式及び電子式）
 - ⑤交換困難箇所のリスト作成
 - ⑥メーター交換伝票への情報記入
- (3) 随時メーター交換確認支援等業務
 - ①故障メーター（不動、遅動、破裂等による正規に計量することができないメーター）の取替え及びメーター型式変更に伴うメーターの取替え（2）に準ずる。
 - ②メーター取替え作業完了後の水道利用者等への完了報告及びメーター交換のお知らせ票の配布
 - ③メーター交換伝票への情報記入
- (4) 繁忙期精算補助業務
 - ①業務体制の計画
 - ②メーター検針業務及び開閉栓業務に準じた業務
 - ③業務完了報告書の提出

10. 電子計算処理業務【月額払い業務】

- (1) データ管理（保管、セキュリティ管理及び危機管理を含む）
- (2) 各種データの抽出、帳票等の作成及び出力
- (3) 諏訪市から貸与された機器（以下「貸与機器」という。）及びシステムの不具合等の報告
- (4) その他電子計算処理業務に関する附帯業務
 - ①スケジュール作成及び提出
 - ②日次、月次及び年次の統計処理
 - ③各種集計表、報告書等の作成
 - ④各帳票の保管及び在庫管理
 - ⑤マスター管理、データ入力及び保守管理
 - ⑥データのバックアップと保管
 - ⑦成果品のチェック作業
- (5) 電算システムの運用業務
 - ①各種プログラム修正時の対応
 - ②障害発生時の連絡
- (6) 受付業務に関する電子計算処理

- ①水道使用開始、休止処理（開閉栓処理）
 - ②異動処理（使用者・所有者変更、用途変更、その他軽微な変更）
 - ③新設、移設、分割、廃止処理
 - ④温泉契約に係る給湯新設、給湯中止及び中止解除、給湯一部中止及び一部中止解除、給湯使用者変更（代理人又は管理人、種別変更含む）、給湯廃止及び一部廃止、給湯湯量変更処理
 - ⑤下水道使用開始・中止処理
 - ⑥口座振替申請等に伴う処理
 - ⑦漏水等による減額査定処理
- (7) 水道料金等徴収及び収納業務に関する電子計算処理
- ①収納金の消込処理（諏訪市役所設置の端末による処理を含む）
 - ②納入通知書等の宛先不明等による返戻分調査結果及び変更処理
 - ③過誤納金等による充当・還付処理
 - ④コンビニエンスストア収納の速報・確報データの受信及び消込処理
 - ⑤口座振替収納に伴う処理
 - ⑥入金日計及び収納状況集計の処理
- (8) 滞納整理業務に関する電子計算処理
- ①督促、催告等の各データ収集及び入力、作成処理
 - ②督促状、催告書等の出力及び圧着加工処理（随時発送分）
 - ③口座振替不能分の再振替処理（データ転送処理含む）
 - ④納付相談、交渉記録、分割納付計画・納付誓約の記録入力処理
 - ⑤徴収停止及び執行停止並びに不納欠損のデータ処理
 - ⑥給水停止及び給水停止解除処理
- (9) メーター管理に関する電子計算処理
- ①メーターの新規登録、交換及び取付け・取外しのデータ処理
 - ②メーター出入庫記録のデータ処理
 - ③メーター関連備品のデータ処理
- (10) メーター交換支援業務に関する電子計算処理
- ①検定満期に伴う交換対象メーターの抽出及びリスト出力、データ処理
 - ②メーター交換対象地区リストの抽出及びリスト作成
 - ③交換後メーター情報のデータ処理
- (11) メーター検針業務に関する電子計算処理
- ①HTのデータ（検針データ及び検針済みデータ）の送受信処理
 - ②各データの内容審査・修正入力処理
 - ③止水栓、メーター位置情報入力処理

- ④検針順路等の入力処理
- ⑤日処理、料金計算後のチェックリストの処理
- ⑥取替前後メーター指針値のデータ処理
- ⑦検針に関する各種統計処理
- (12) スマートメーター検針・管理業務に関する電子計算処理
 - ①指針値データの入力処理
 - ②現地調査時の情報入力処理
- (13) 共同住宅の各戸検針料金徴収に関する業務に関する電子計算処理
 - ①子メーター減算・加算に伴う親メーター指針値入力処理
- (14) 開閉栓業務に関する電子計算処理
 - ①開閉栓時指針値の入力処理
 - ②異常データ等の調査結果情報入力処理
 - ③メーター等交換時の情報データ処理
- (15) 水道料金等の調定時における電子計算処理

水道料金及び下水道使用料は、検針データ及び認定による使用水量に基づき算定し、温泉料金は、契約湯量に基づき算定し、水道以外を排出する場合の下水道使用料は、下水道排出の認定量に基づき算定する。なお、水道料金及び下水道使用料並びに温泉料金は検針を基準として、合算調定することとするが、温泉契約が単独である場合の温泉料金及び下水道使用料は、月末を基準日として調定する。

 - ①スケジュールに基づいた水道料金等の計算処理
 - ②水道料金等の定例調定処理
 - ③水道料金等の随時調定処理
 - ④下水道に係る上水及び温泉排出量計算・調定処理（井戸水等の減算・加算処理含む）
 - ⑤集合住宅の調定処理（受付及び戸数変更、不正使用確認）
 - ⑥調定確定後の認定や算定日数等の誤りによる誤調定などの更正及び削除
 - ⑦今回指針や調定事由等の変更、納入通知書及び口座振替通知の送付先変更入力
 - ⑧減額・還付の原因が生じた場合における事由毎の還付及び充当データ作成処理
 - ⑨水道使用量・料金等のお知らせ、納入通知書の出力、圧着加工処理、発送
 - ⑩金融機関への口座振替依頼処理
- (16) 精算時における電子計算処理
 - ①精算検針済等データ処理
 - ②特記情報及びデータ修正等の入力処理
 - ③精算に伴う調定及び口座振替データ処理
 - ④精算に伴う納入通知書の作成発送

(17) その他附帯する業務

- ①受益者負担金システムの収納消込処理、過誤納金等の発注者への報告

11. 予算・決算事務に関する補助業務【月額払い業務】

- (1) 予算資料の作成
- (2) 決算資料の作成（徴収停止及び執行停止並びに不納欠損資料含む）
- (3) その他予算・決算業務に関する附帯業務

12. 経理関係補助業務【月額払い業務】

水道事業・下水道事業・温泉事業の各事業会計に関する資料を作成する。

- (1) 現金預金収支現在高日報・月報の作成
- (2) 調定一覧・更正一覧・未収金集計処理
- (2) その他経理関係補助業務に関する附帯業務

13. その他附帯業務【月額払い業務】