三木市水道お客様センター業務委託仕様書

（目的）

１．この仕様書は、業務を委託し履行する必要な範囲、内容を定めるものである。受託者は、三木市契約規則（平成4年3月30日規則第9号　以下「規則」という。）の契約書、仕様書及び仕様書細目に基づき業務を履行するものとする。

（業務名）

２．委託業務名は、三木市水道お客様センター業務委託（以下「委託業務」という。）という。

（履行場所）

３．委託業務の履行場所は、上下水道部水道業務課内（お客様センターで執務）とする。

（委託期間）

４．委託期間は、令和7年4月1日から令和8年3月31日までとし、1年更新の長期継続契約とする。委託期間の終了の日までに、三木市から何らかの意思表示がないときは、その翌日において更に一年間同一の条件でこの契約を更新するものとする。契約の限度期間は令和12年3月31日とする。

（契約金額）

５．契約金額は年額（税抜）によるものとする。

（執務日及び時間）

６．執務は、原則として土日及び祝日以外の日とし、時間については上下水道部の執務時間とする。ただし、滞納整理業務等の執務はこの限りではない。

（委託内容）

７．委託内容は、次に掲げる業務並びに関連業務とする。（詳細は、別途仕様書細目による。）

（１）窓口業務（電話受付・窓口収納含む）

（２）収納事務業務

（３）滞納整理業務（給水停止業務含む）

（４）検針業務

（５）開閉栓業務（中止精算業務含む）

（６）検定満期等水道メーター取替の管理業務

（７）給水装置窓口等業務

（８）その他関連業務

（受託責任者の選任等）

８．（１）受託者は、業務の遂行に当たり委託業務に従事する者の名簿を作成したうえで、その内より業務責任者を選任し、水道業務課長に届けること。

（２）業務責任者は、本市と同規模給水人口以上の水道事業体における水道料金等に係る徴収業務で３年以上の業務責任者として実務経験を有する者又は８年以上の実務経験を有する者を業務責任者として専任で配置するものとする。

（３）受託者は、給水装置工事主任技術者の資格を有する者を配置すること。

（業務報告）

９．受託者は、委託業務に係る事務の経過報告を水道業務課が指示する方法により必要事項を定期的に水道業務課長に報告すること。

（事務所の設置）

１０．受託者の事務所は、上下水道部水道業務課内（お客様センター）とし、委託業務を執行する。

（委託料の請求及び支払い方法）

１１．(１)委託料は、月額払いとし、毎月前月分の委託料を水道業務課に請求するものとする。詳細は、業務委託契約書のとおりとする。

(２)前項に規定する請求を受けたときは、請求を受理した日から３０日以内に支払うものとする。

（貸与品等）

１２．(１)委託業務にあたり必要な貸与品は、別紙「貸与品一覧」のとおりとする。

(２)前項の貸与品一覧表に記載のない貸与品で必要なものがある場合は、協議のうえ貸与するものとする。

(３)受託者は、貸与品の使用と管理にあたっては、善良な管理に努めるものとする。

（水道業務課の費用負担）

１３．委託業務にあたり必要な費用として、次のものは水道業務課が負担する。

(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)委託業務に使用する文書等及びデータ処理に係る費用

（契約保証金）

１４．受託者は、当該業務にあたり、三木市水道事業における収納事務等の委託に関する規定第5条に基づき契約保証金を納付しなければならない。

（収納事務等従事者）

１５．受託者は、収納事務等従事者を選任し、その旨を書面により管理者に届け出なければならない。収納事務者を変更したときも、同様とする。

（収納事務従事者証）

１６．管理者は、収納事務等従事者に対し、三木市水道業務委託従事者証を交付する。受託者は収納事務等に従事するときは、常に従事者証を携帯するものとする。

（水道料金等の収納）

１７．受託者は、水道料金等を収納したときは、領収書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。

（金銭の払込み）

１８．受託者は、指定された期日までに収納した水道料金等をその内容を示す計算書を添えて、三木市水道事業出納取扱い金融機関又は三木市水道事業収納取扱金融機関に払い込まなければならない。

（権利義務の譲渡の禁止）

１９．受託者は、第三者に対し、委託契約によって生じる権利義務を譲渡し、若しくは承継させ、又は権利を担保に供してはならない。

（委託契約の解除）

２０．管理者は、契約事項を遵守できないときは、委託契約を解除し、又は受託者に対し損害賠償を請求することができる。

（秘密の保持）

２１．受託者及び収納事務等従事者は、収納事務等遂行するに当たり、知り得た一切の情報を管理者が指示する目的以外の目的に使用し、又は第三者に漏らしてはならない。

（契約実施までの準備）

２２．受託者は、円滑な業務を開始するため、あらかじめ自己の責任において準備を行うものとする。水道業務課は、委託業務の引き継ぎ、準備について協力と研修を行うものとする。

（その他）

２３．三木市水道事業における収納事務等の委託に関する規程、本仕様書及び仕様書細目に定めのない事項、また、本仕様書及び仕様書細目の中で、疑義の生じた事項については契約日までに文書で申し入れることとする。

令和7年度　三木市上下水道部水道業務課業務委託貸与品一覧

１．貸与品

①使用者データ端末機、プリンター一式（窓口）

②未納データ端末機一式滞納整理業務用

③身分証明書

④領収印

⑤閉栓キャップ等給水停止用具

⑥ハンディターミナル

２．支給品

①不在時投函用文書

②封筒

③口座振替用紙

④使用中止届

⑤使用開始届・名義変更届

⑥給水停止通知書

⑦閉栓ラベル

３．その他

上記の他、必要貸与品がある場合は、水道業務課と協議の上、決定する。

仕様書細目

Ⅰ　窓口業務（電話受付・窓口収納含む）

１．執務時間は、上下水道部の執務時間（午前8時30分から午後5時00分まで）に準ずることとする。ただし、昼休みについては窓口業務を行うこと。

２．窓口業務の内容は、水道料金等の収納、使用開始届及び使用中止届の受付及びシステム入力処理、その他（名義変更含む）各種届出の受付、証明書の交付、料金の納付相談、電話応対、水道週間等各種イベント実施時の補助とする。

３．処理した業務内容は、日報を作成し、水道業務課長に報告すること。

４．収納した水道料金等は、その日に集計を行い、水道業務課長に報告すること。

５．窓口で水道料金等の収納を行った場合は、出納取扱機関に納めるまで、受託者の手法及び責任において適正な管理を行うこと。

６．窓口で発行（再発行含む）する納入通知書については、符番管理し、使用者名、調定年月、金額、使用用途を明確に管理すること。

７．収納した水道料金等は、出納取扱機関に納めると共に、上下水道部ＰＣに入金入力をすること。

８．電話、ファックス、メール等による使用開始及び中止の届出を受付すること。

９．電話、ファックス、メール等による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の把握、期日の徹底を図ること。

10．使用開始及び使用中止の現地開閉栓作業は担当者とよく連携すること。

11．分担金、手数料等の水道事業における収入についても収納すること。

12．未納水道料金等の分割納入については、相談に応じ、計画的に納入するよう指導すること。

13．証明書の発行依頼があるときは所定の手続きのあと、発行すること。

14．その他で疑義が生じた場合は、水道業務課と協議の上、決定すること。

Ⅱ　収納事務業務

１．検針サイクルに基づき検針したデータにより、水道料金及び下水道使用料に反映させること。

２．調定されたもののうち納付書による支払者は、納付書を郵送すること。

３．各々納入方法毎に集計し、水道業務課長に報告すること。

４．水道料金等を収納した時は、納入通知書に収納日の領収印を押印し、領収部分を切り離し、支払者に交付すること。

５．収納に係る日報、月報等を取りまとめ、水道業務課長に報告すること。

６．コンビニ収納データ受信システムによるデータの取込みを水道業務課カウンターにあるコンビニデータ受信専用パソコンで15時から17時までの間にデータ取込みを行い、需要家システム(コンビニ収納)により、コンビニ収納取込データチェックリスト、一覧表、集計表を印刷後、消込みを行う。　　また、印刷した書類は翌日、業務日誌等と共に水道業務課に提出すること。

７．水道料金納入済通知書をOCR読取機により読込処理し、読込処理終了後、入金者一覧表と日計表を出力し日次更新後、収納登録をすること。

８．郵送した納付書の返戻分を現地調査し、処理すること。

９．過誤納された水道料金等は調査するとともに、水道業務課長に報告し、承認後に還付充当処理をすること。

10．水道料金の納付期限後、収納金額を集計し、水道業務課長に報告するとともに、未納者に対して、滞納整理業務担当者と連携し、対応すること。

11．漏水等による減免処理については、水道業務課長の承認後に水道料金等を賦課更正し、還付充当処理を行い、使用者に通知し処理すること。

12．水道使用者から提出された口座振替申込書を銀行等に手続き処理し、使用者に引き落とし開始日等を通知する。また、使用者画面の口座振替欄に入力すること。

13．口座振替不能の場合は、再振替通知書を郵送すること。

14．口座振替の利用の促進に努めること。

15．金融機関等から、口座振替依頼書を受領した時は、符番管理し使用者情報を記録しておくこと。

16．水道使用者からの水道料金の収納状況等問合せがあった場合は、個人情報の取扱に留意の上、適切な対応をすること。

17．水道使用者から納付書の再発行の依頼がある場合は、納付期限を確認し再発行すること。

18．水道使用者から水道料金等について、苦情があるときは説明を適切にすること。ただし、処理が困難な場合は、水道業務課長に報告すること。

19．この他、疑義が生じた場合は水道業務課と協議の上、決定すること。

Ⅲ　滞納整理業務（給水停止業務含む）

１．滞納金は、早期に収納すること。（滞納金回収時に併せて過去の滞納金分の収納に努めること。）

２．料金の納付期限が過ぎても、料金の納付がない場合は、納期限を定めて督促状により未納の使用者に通知すること。

３．給水停止業務は、現場訪問等を実施し、より効率的な収納に努めること。

４．収納分の納金は収納日の翌日の午前９時までとし（土・日・祝日の場合は、翌営業日）、水道業務課長に収納額の報告を行い、出納取扱金融機関に納金すること。（原則として、収納金は受託者が当日中にとりまとめ、個人の自宅等に持ち帰らないこと。）

５．滞納分の集金を１名で受ける場合は、当日中に集金額の納金及び検査を受けることとする。この検査は、必ず集金を受けた者と別の者が行なうこととする。

６．滞納整理業務担当者の担当地域、又は担当者は、定期的に変更し、長期固定的に特定個人が、未納者を担当してはならない。

７．領収書（納入通知書含む現金を収受できる帳票）の発行（再発行含む）は、発行時の発行内容の確認及び使用用途の明記確認と、発行後の用途通りの使用かの確認（郵送/窓口入金/集金/HT収納等）を必ず実施し記録に残すこと。

８．手書き（白紙）領収書の持出し枚数と持帰り枚数は第三者確認にて日々実施すること。

９．滞納HTで使用者データを持出す時は、持出しデータ内容を記録し、帰社後のチェックリストにて収納件数、金額、書損枚数等の照合を日々おこなうこと。

10．給水停止は、原則として毎月１回以上執行すること。

11．強制閉栓処分事前通知書の発行に当たっては、強制閉栓処分事前通知書リストを作成し水道業務課長へ報告を行い、水道業務課長が発行する業務指示書に基づき、強制閉栓処分事前通知書を配布すること。

12．給水停止執行は、強制閉栓処分事前通知書リストのうち予告後に入金の無い者を対象として、強制閉栓処分告知書リストを作成し、水道業務課長へ報告を行い、水道業務課長が発行する業務指示書に基づき、強制閉栓処分告知書を持参し受託者にて給水停止を執行すること。

13．給水停止執行日は、状況に応じて対処すること。

14．東播、北播、神戸市（北区西区）等近隣市町転居滞納者への訪問を、年間2回以上実施すること。

15．原則として、平日に業務を行うものとする。場合により、土日、祝日についても柔軟に対応すること。

16．業務執行中に、委託以外の業務の申し入れがある場合は、関係係に連絡し対応すること。

17． 業務執行中に、交通事故等が予想されるので、受託者にて保険加入をし、適切に対処すること。

18． 滞納者の納付については、水道料金等滞納整理事務手続要領により処理すること。

19．三木市債権管理条例（平成２６年４月１日施行）第７条の規定に該当する対象者を抽出し、水道業務課長に報告すること。

20．三木市債権管理条例施行規則（平成２６年４月１日施行）第３条に規定する台帳を整備し、水道業務課長に提出すること。

21．この他で疑義が生じた場合は、水道業務課と協議の上、決定すること。

Ⅳ　検針業務

１．三木市の給水区域のメーターの指示数を検針すること。

２．検針サイクルは、区域を偶数月と奇数月に分け、月を前半・中間・後半に分けて検針すること。

３．水道業務課のパソコンから当該区域の検針データを吸い上げ、貸与するハンディターミナルにて検針をすること。

４．当該検針区域の検針が終了すれば、検針データをハンディターミナルにてシステムに送信すること。

５．検針データの入力は各月の前半分は当該月の１回目調定ＩＮ日、中間・後半分は２回目調定ＩＮ日とする。

６．犬の放し飼いやメーターの上に障害物がある場合など、検針できないときは、３回を下限とし現地対応をし、できる限りメーターの指示数を検針すること。また、複数回検針を実施しても検針できない場合は、水道業務課長と協議すること。

７．閉栓中であっても、メーターを設置している場合は、無届使用の防止を図るため検針を行うこと。また、無届使用を発見した場合は、水道業務課長に報告すること。

８．無届転出を発見した場合は、速やかに水道業務課長に報告すること。

９．使用水量の異常増減、メーター故障、漏水の発見等については、使用者への周知を図り、適正に処置を行い、水道業務課長に報告すること。

10．盗水等不正使用を発見した場合は、速やかに水道業務課長に報告すること。

11．検針業務に関連した業務を水道業務課から指示された場合は協力すること。

12．新規工事により、新たに登録された使用者については、使用者番号図に記入すると共に、足順の変更を行うこと。

13．宅内漏水による料金減免措置については、使用者による漏水修理後、漏水による水道料金軽減取扱要領（令和5年4月1日改定）に基づき、水道業務課長の承認後、減免処理を行うこと。

14．検針業務に対する苦情処理は、受託者で責任を持って行うこと。

15．需要家情報システムのメーター位置データが不備な需要家については、検針時に位置を確認し、システムにデータを入力すること。

16．不適正検針防止のため、受託者は自らの責任において検針員の抜き打ち確認など実施し適性検針に努めること。

17．ハンディターミナルは業務終了後の在庫確認を実施し記録を残すこと。

18．スマートメーターによる検針を行う場合、通信費等については受託事業者負担とする。

19．この他、疑義が生じた場合は、水道業務課と協議の上、決定すること。

Ⅴ　開閉栓業務(中止精算業務含む)

１．業務地域は、水道業務課が指定する場所とする。

２．基本的な現地業務で、開栓とは、使用開始届の住所地へ出向き、閉栓となっている止水栓を開けることとし、閉栓とは、使用中止届の住所地へ出向き、開栓中となっている止水栓を閉じることとする。

３．業務遂行にあたり、窓口業務と連携し、水道使用者の利便を図るために適切な対応をすること。原則として、執務は午前8時30分から午後5時00分までとする。なお、処理分は日報等を作成し、月毎に水道業務課長に報告すること。

４．開閉栓の所在地は、備え付けの地図で位置を確認し処理すること。

５．作業中に事故のないよう十分配慮し、万が一のために受託者にて保険に加入しておくこと。

６．水道使用者より申出がある場合は、現地にて中止精算業務を行うこと。

７．開栓方法は、メーター番号をよく確認し、止水栓を開とし、パイロットの作動を確認して漏水がないことをもって完了とする。万が一、パイロットが止まらない場合には、再度閉とし入居者の連絡先へ状況説明し対応する。連絡がとれない場合はお知らせビラを配布すること。

８．開栓した時に、止水栓から漏水している場合は、水道工務課へ連絡すること。

９．閉栓方法は、メーター番号をよく確認し、止水栓を閉とし、水道業務課から配布した閉栓ラベルをドアノブ等に取りつける。止水栓から漏水しているときは、水道工務課へ連絡すること。

10．開栓、閉栓とも、住所地、部屋番号等、メーター番号をよく確認し、誤開栓、誤閉栓がないように細心の注意を持って履行すること。

11．開栓は、基本的には、使用日の前日に作業することとする。（開栓日が土・日の場合は、金曜日となる）お客様の都合により、届出当日に開栓の場合は、当日中に処理することとする。

12．閉栓は、基本的には、最終使用日の翌日に閉栓処理すること。翌日が土、日の場合は、月曜日とする。また、翌日が祝日のときは、翌々日とする。ただし、現地での中止精算するときは、当日処理すること。

13．通常は、止水栓の開閉で対応するが、メーターを設置、撤去する場合もある。この場合は、別途協議すること。

14．開栓作業時、作業前時刻、作業終了時刻、通水量等を記録し、後日使用者から問合せがあった時に対応できるようにしておくこと。

15．当業務外の内容を申し入れられた場合は、水道業務課へ連絡し対応すること。

16．閉栓作業を行った場合に、すでに次の使用者が使用されている場合は、届出様式に記入してもらい、再度、開栓の対処をすること。

17．受託者には、水道業務課の委託業者である証を渡すこととし、作業従事中は、常に携帯するとともに、訪問販売員等と間違われないよう服装、言葉遣い等に留意すること。

18．この他、疑義が生じた場合には水道業務課と協議の上、決定すること。

Ⅵ　検定満期等水道メーター取替の管理業務

１．三木市と「水道検定満期メーター取替業務」の業務委託契約を締結している業者（以下、「検満業者」という。）と連携し業務に取り組むものとする。

２．メーターの出入庫に伴う在庫数の確認や指示数の確認、新規・バーターによるメーターの発注、システム入力等の在庫管理業務を行い、メーターの納品時には、出入庫作業を行うこと。また、毎月、「水道貯蔵品出入庫月報(量水器)」と半年毎に「実地たな卸結果報告書」を作成し、水道業務課長に報告すること。

３．取替予定表に基づき、取替一覧表・取替指示表・取替お知らせハガキを打ち出し、遠隔メーター・閉栓中・撤去等を精査、集計し実施予定表を水道業務課長に書面で報告すること。

４．お知らせハガキを郵送すると共に、メーター交換対象者には、取替の説明、周知を図り、また工場・営業用店舗等の使用者等とは、取替作業日時の調整をすること。訪問時の、不在使用者への連絡調整も行うこと。

５．水道業務課より、取替用メーター及び出庫メーター番号表を受取り、検満業者へ取替依頼をする。

６．受託者は、検満業者と連携し取替後速やかに取替実施報告を水道業務課長に報告するとともに、メーター取替に関するデータを、水道料金管理システムに入力すること。なお、システム入力前に、修正水量等を精査するともに、異常使用等があれば漏水・誤検針等の原因調査をし、水道業務課長に報告する。また、メーター取替関係の書類にも記帳すること。

７．受託者は、検満業者より１次側で漏水している報告があれば、水道業務課に報告するとともに、指示があれば修理依頼すること。

８．取替中に撤去指針等の確認をする場合もあるので、水道業務課の問合せに対応できるよう整理しておくこと。

９．取替時の漏水修理及び止水栓取替等は、検満業者からの別途報告書を取りまとめ水道業務課長へ報告すること。

10．次年度の水道検定満期メーターの取替予定表を作成し、水道業務課長の承認を得ること。

11．この他、疑義が生じた場合は水道業務課と協議の上、決定すること。

Ⅶ　給水装置窓口等業務

１．執務時間は、上下水道部の執務時間（午前８時３０分から午後５時００分まで）に準ずることとする。ただし、昼休み（正午から午後０時４５分まで）に配管状況の照会があれば対応すること。

２．配管状況の照会については、三木市水道本支管台帳により内容確認をするとともに、個別給水装置図面、マッピングシステム及び需要家情報システムにより対応する。このとき、個人情報に係る情報に注意し、適切に処理すること。図面の提供は、窓口にあるコイン複写機にて、照会者自身で入手してもらうこと。（三木市水道本支管台帳の複写）なお、照会者が領収書の発行を希望した場合は、専用用紙により作成すること。

３．給水工事・開発行為等に伴う、三木市指定給水装置工事事業者（以下「指定工事事業者」という）及び開発事業者等による窓口での事前調査においては、窓口対応内容について記録し、資料を作成したうえで簡易GISに入力すること。調査内容等において、疑問がある場合は、三木市職員に対応を依頼すること。

４．指定工事事業者より、給水工事申請を受付するにあたり、書類の不備等を確認するとともに、既に受付されている建築確認申請時の資料や、工事等の事前調査時の上下水道部保管資料を確認し受け取ること。各書類に受付印を押印したのち、三木市給水工事受付システム等に入力し、審査票に必要事項を記入のうえ、担当者に引き継ぐこと。また、道路占用許可申請書があれば、内容を精査のうえ、受付を行うこと。

５．建築確認申請書及び事前協議書の内容を簡易GISに登録するとともに、各受付簿（エクセル表）に入力すること。また、位置図と配管状況等を調査し、調査資料を添付のうえ、担当者に引継ぐこと。

６．工事完了検査後に、三木市水道本支管台帳等の修正作業を行うとともに、完了書類の整理及び需要家データの更新確認作業を行うこと。

７．給水工事業務に係る、分担金等の納付書の作成補助及び領収書発行の補助、水道メーターの入出庫事務補助及びその他付随する事務補助を行うこと。

８．その他、疑義が生じた場合には水道業務課と協議の上、決定すること。

Ⅷ　関連業務及び共通事項

１．滞納整理業務の執行時に閉栓の申し入れがある場合は、滞納額を整理し閉栓処理を受付ける。ただし、滞納額が多く一度に完納できない時は、分納誓約により処理すること。（後追いのため、転居先を聴取しておくこと。）

２． 滞納整理業務の執行時に無届使用を発見した時は、使用開始届を提出させること。

３．滞納整理業務の執行時に口座振替を勧奨すること。

４．委託業務の状況報告時に必要がある場合は調整会を開催すること。

５．受託者は、従事者に変更が生じた時は、速やかに書面にて報告すること。また、従事者が業務遂行上適当でないと水道業務課が判断した時は当該従事者の変更を求め、受託者は変更しなければならない。なお、それに係る費用は受託者の負担とする。

６．受託者は、収納事務等を遂行するにあたり、知り得た一切の情報を管理者が指示する目的以外の目的に使用し、又は、第三者に漏らしてはならない。

７． 委託業務に関するデータを水道業務課から指示する目的以外に使用し、又は、第三者に提供してはならない。

８．委託業務に関するデータを水道業務課が指示する場合を除き、複写し、又は複製してはならない。

９．委託業務に関するデータを取り扱うにあたり、受託者の組織にて研修等必要な措置を講ずること。

10．従事者の中から、情報保護責任者を選任し、水道業務課長に報告すること。

11．情報保護責任者は、各従事者に守秘義務を徹底させ、指揮監督に努めること。

12．受託業務の遂行時に発生した事故等は、直ちに水道業務課に報告し、適正に処理すること。

13．受託者は、水道業務課の代理として執務することを心がけ、常に親切丁寧を基本として業務にあたること。また、受託者に寄せられる苦情及び問い合わせにも、自己の責任において誠実に対応すること。

14．管理者は、受託者が本契約事項を遵守しないと認めるときは、委託契約を解除し、又は受託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ついて不正行為があったとき。

（２）故意又は過失により三木市に損害を与えたとき。

（３）管理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）不信行為があったとき又は三木市の信用を失墜する行為があったとき。

（６）業務に係る個人情報の改ざん、破損、滅失および漏洩等があったとき。

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

15．業務毎の業務内容を月集計し、水道業務課長に報告すること。

16．大規模な断水事故など緊急時には、可能な限り受託者からも支援対応ができるような対策を講じるものとする。

17．受託者は定期的に内部監査を実施し、その内容を水道業務課長に報告すること。

18．三木市は不定期に業務内容について立ち入り検査を実施する。

19．この他、疑義が生じた場合は水道業務課と協議の上、決定すること。

Ⅸ　三木市上下水道部水道料金等収納業務データ

この業務データは、令和５年度決算値を参考に業務の概要や実績を示すもので、今後の業務概要や件数を保証するものではない。

１　一般的事項

　（１）給水規模

|  |  |
| --- | --- |
| 給水人口 | 　　　　７３，５５８　　人 |
| 給水戸数 | 　　　　３４，７３２　　戸 |
| 普及率（給水区域内） | 　　　　　　９９.９９　　％ |

　（２）調定規模

|  |  |
| --- | --- |
| 調定件数 | 　　　２００，７７３　　件／年 |
| 収納率 | 　　　　　９９．０９　　％ |

　（３）納付制・口座振替制件数

|  |  |
| --- | --- |
| 納付制件数 | 　　　　３９，２２１　件／年 |
| 口座振替制件数 | 　　　１６１，５５２　件／年 |

２　水道メーター検針業務データ

|  |  |
| --- | --- |
| 検針方法 | 　　　　ハンディターミナル |
| Ａ地区検針件数 | 　　　１６６，４２９　　件／年 |
| Ｂ地区検針件数 | 　　　　２８，０９４　　件／年 |
| 遠隔メーター | ７，２８１　 件／年 |
| 直営検針 | ７４　 件／年 |
| 検針定例日 | 　　　　１　日～　　２５　日 |
| 検針員数 | 　　　　　　　１２　　名 |
| 再調査件数 | 　　　１，３６８　　件／年 |
| 検針時漏水説明・ビラ投函件数 | 　　　　　１，８８５　　件／年 |
| 閉栓メーター検針 | ２８３　　件／年 |

３　料金滞納整理業務データ

|  |  |
| --- | --- |
| 督促対象件数 | ６，８８９　件／年 |
| 停水業務回数 | 　　　　　　　　１２　回／年 |
| 停水予告通知書配布件数 | 　　　　　　　３０４　件／年 |
| 停水実施件数 | 　　　　　　　１５２　件／年 |
| 停水時対応 | 　　　　２０　時まで対応　　　　　名 |

４　開閉栓業務データ

|  |  |
| --- | --- |
| 開栓件数 | 　　　　２，２３６　件／年 |
| 料金精算及び閉栓件数 | 　　　　２，３１２　件／年 |

５　収納・更正業務データ

|  |  |
| --- | --- |
| 窓口収納件数 | 　　　　２，０１１　件／年 |
| 重複収納件数 | 　　　　　　　１９　件／年 |
| 還付・充当件数 | 　　　　　　２３２　件／年 |
| 欠損処理件数 | 　　　　　　　９９　件（２９年度分） |
| 漏水減免処理件数 | １５０　件／年 |

６　給水装置窓口業務

|  |  |
| --- | --- |
| 事前相談件数 | 　　　　　　３７６　件／年 |
| 埋設管調査対応件数 | １，２２１　件／年 |
| 新設・改造・修繕受付件数 | 　　　　　　３６０　件／年 |
| 開発計画等協議件数 | 　　　　　　　５９　件／年 |
| 建築確認受付件数 | ２５４　件／年 |
| 道路掘削・舗装復旧確認件数 | 　　　　　　１５０　件／年 |

* 本業務については別途職員一名を配置している

７　その他

|  |  |
| --- | --- |
| 当該業務従事者数 | 　　　　　　　　　２０　名 |
| コンビニ・スマホ収納件数 | ３４，５６９　件／年 |