

札幌市上下水道料金検針・新設登録・収納等業務 仕様書

第1章 業務全般

1 業務

札幌市上下水道料金検針業務は、上下水道料金の調定から収納まで及び新設登録業務等を含めた一連の業務である。調定とは、水道メーターの計量により得られた水量をもとに、上下水道料金の調査及び決定を行うことであり、水量に一定程度の変動が見られる場合は、使用実績調査や漏水調査などを行う。併せて水道メーターの設置環境が適切に維持されているかの調査を行うものとする。

この業務を履行するに当たっては、本市の特徴である積雪期の推定請求による苦情対応や凍結防止のための特殊な給水装置の知識が求められるものである。

新設登録業務とは、新設物件について、しゅん功図面等に基づいて現地調査を行い、検針に必要な情報を整理・作成し、札幌市上下水道料金オンラインシステム(以下「料金システム」という。)に登録する他、給水装置情報の変更に係るデータを料金システムに登録する業務を行う。

札幌市上下水道料金収納業務とは、督促状の納入期限が過ぎた使用者に対し、催促や給水停止を行い、未収となった上下水道料金を徴収の上、委託者が指定する金融機関へ払い込む業務である。

これらを踏まえ、当該委託業務の取扱いについて、必要な事項を定める。

2 業務名

札幌市上下水道料金検針・新設登録・収納等業務（東区・白石区・厚別区）

3 業務実施期間

令和6年8月1日から令和11年7月31日まで（5年）

契約締結日から令和6年7月31日までは準備期間とする。

4 用語の定義

- (1) 使用者等：札幌市水道局の水道使用者及び支払者、給水装置の所有者又は管理人等をいう。
- (2) スマホ等：検針業務及び転出精算業務に使用する検針用スマートフォン及び携帯用プリンタ並びに無線親機をいう。
- (3) 滞納HT：整理収納業務に使用する滞納ハンディターミナルをいう。
- (4) 料金課：水道料金の調定や収納に関する業務を担当する部署をいう。本業務に関する問合せ先であり、各料金課が管轄する行政区は、以下のとおり。

担当課（係）	行政区	所在地	電話番号
中部料金課 サービス管理係	全市 (口座及びクレジットカード関係業務)	札幌市中央区大通東11丁目	(011) 211-7012
北部料金課	札幌市東区	札幌市北区新琴似6条2丁目1-1	(011) 762-7200
南部料金課	札幌市白石区 札幌市厚別区	札幌市豊平区豊平8条10丁目2-1	(011) 812-7200

- (5) 料金システム等：札幌市水道局が保有する「上下水道料金オンラインシステム」(料金システム)及び「スマートフォン検針システム」並びに「顧客管理システム」をいう。

- (6) 口座振替等：口座振替及びクレジットカード支払いをいう。
- (7) 従事者証等：委託者が受託者に対して、発行するものをいう。
- (8) 転出セット：新入居者向けにガイドブック等の一式（水道ガイドブック、水道局からのお知らせ、口座振替依頼書、クレジットカード支払い申込書、水抜きのお願いをビニール袋に封入したものをいう。
- (9) 特例料金：アパートやマンションなど、複数の世帯で1個のメーターを共有している集合住宅等を対象とした特例制度に基づいて計算した料金をいう。建物全体の水道料金を、各戸均等に水道を使用しているものとみなして計算する。制度の適用には申請が必要。

5 業務の概要

(1) 実施業務

- ア 検針業務
- イ 新設登録・給水装置情報登録業務
- ウ 転出精算業務
- エ 収納業務

(2) 業務別における委託地区

- ア 5(1)ア・イ
東区・白石区
- イ 5(1)の全て
厚別区

(3) 業務フロー

別表1のとおり（上記(1)イを除く。）

(4) 業務の処理手順等の詳細

業務の処理方法等の詳細については、委託者が別途提供する以下のマニュアルに定める。

なお、これらに定めのない事項については、委託者に相談の上、対応すること。

また、業務の履行開始以降も、以下マニュアル及び対応表は委託者が必要に応じて、随時、変更するものとし、変更した場合は速やかに受託者に通知する。

- ア 検針業務マニュアル（上記業務種別ア）
- イ 検針業務に係る対応表（上記業務種別ア）
- ウ 新設登録・給水装置登録業務マニュアル（上記業務種別イ）
- エ 転出精算業務マニュアル（上記業務種別ウ）
- オ 収納関係事務処理マニュアル（上記業務種別エ）
- カ その他料金システム等操作マニュアル

6 委託業務の範囲

委託する業務範囲は、以下のとおりとする。

なお、以下(3)～(5)の業務に当たっては、収納率の向上に努めること。

(1) 検針業務

- ア 水道メーターの計量
- イ 「札幌市上下水道料金等のお知らせ」及び納入通知書の投函又は送付
- ウ 計量水量の過多過少に係る調査
- エ 使用水量の決定に係る調査
- オ 水道メーター設置環境等に係る調査
- カ 止水栓の開閉栓

キ 無届使用者に関する調査

ク 検針業務に係る事務処理

※ 実績は第2章1、2、3参照

(2) 新設登録・給水装置情報登録業務

ア 外勤業務（現地調査・現地作業）

(ア) お客さま番号の確認

(イ) 住所・かたがき・氏名等の確認

(ウ) メーター位置・メーター番号・メーター指針・逆付の確認

(エ) 家主・管理会社の名称、請求先・連絡先の確認

(オ) 違反行為等の確認

(カ) 口座・クレジット申込書の配布

(キ) 特例料金適用の調査及び説明

(ク) オートロック機能、施錠等の確認

(ケ) 使用者不明（入居連絡待ち）用紙の投函

イ 内勤業務

(ア) 新設登録（D 2）データの作成及び入力

(イ) 名義変更・検針コメント（I 6）データの作成及び入力

(ウ) 調定水量通知書（K 2）データの作成及び入力

(エ) 給水装置異動・連絡先コメント（F 7）データの作成及び入力

(オ) 給水装置コメント（F 9）データの作成及び入力

(カ) 使用廃止（B 1）データの作成及び入力

(キ) 特例登録（D 4）データの作成及び入力

(ク) 各種データ・リスト等入力後の確認

(ケ) 給水装置データのデータ確認及び入力

※ 実績は第2章7、8参照

(3) 転出精算業務

ア 転出精算に係る水道メーターの計量

イ 転出精算に係る上下水道料金の現地収納

ウ 転出精算に係る閉栓

エ 転出済未納者への納付催告

オ 転出精算に係る事務処理

※ 実績は第2章4参照

(4) 収納業務

ア 督促による指定納期限を経過してもなお納入のない者及び恒常的未納者に対する、文書、電話催告及び停水予告書の送付

イ 無届転出未納者の調査（給水停止中も含む。）

ウ 停水予告書を送付してもなお納入されない未納者に対する、文書、電話催告及び現地訪問による納付折衝

エ 給水停止に係る開閉栓

オ 上下水道料金の窓口・現地収納

カ 収納業務に係る事務処理

※ 実績は第2章5参照

(5) 附帯業務

上記に掲げる業務に附帯する以下の業務についても実施すること。

ア 使用者等からの問合せ及び苦情の対応

イ 使用者等と係争となった場合の法的な対応

- ウ 納入通知書等の返戻郵便物の簡易な調査及び投函
- エ 委託者が実施する会議等への出席
- オ 拠点事務所での上下水道料金（臨時給水含む）・加入金等の窓口収納
※ 実績は第2章6参照
- カ 収納金の払込み
- キ 委託者が指定する郵便物の発送（月1,700件程度）
- ク 料金課への業務関係資料の持込み
- ケ その他委託者と調整する業務

7 業務の報告

(1) 報告書の提出

受託者は、業務契約書第9条に基づき「業務完了届」（様式1）及び以下のとおり業務ごとに指定する報告書を毎月作成し、速やかに委託者に提出しなければならない。

なお、受託者は、以下の報告書のほか、委託者が指示する書類・資料等についても速やかに提出しなければならない。（年数回程度）

- ア 検針業務実施報告書（様式2）
- イ 転出精算業務報告書（様式3）
- ウ 新設登録・給水装置情報登録業務実施報告書（様式4）
- エ 収納業務
 - (ア) 収納徴収状況内訳書（様式5）
 - (イ) 上下水道料金整理収納業務実施報告書（様式6）
 - (ウ) 収納業務統計月報（様式7）
 - (エ) 給水停止執行及び解除状況集計表（様式8）

(2) その他報告を要する事項

受託者は、以下のような場合は、速やかに委託者に報告するものとする。

- ア 苦情処理で受託者が解決することが困難な場合
- イ 業務の履行に当たって、事故が発生した場合
- ウ 業務の履行に当たって、使用者等の財産を毀損した場合
- エ 業務の履行に当たって、使用者等との間で係争が生じた場合
- オ 受託者が契約期間内に犯罪の捜査等公的機関による調査及び捜査等を受けた場合
- カ 受託者等が他の市町村、事業体において入札の参加停止措置を受けた場合

8 料金システム等

業務の遂行には、委託者が使用している料金システム等を使用するものとする。

なお、令和6年10月以降は料金システムの更新を予定していることから、受託者は委託者と協議の上、料金システムの更新に伴う操作研修への参加や業務処理手順の見直しに対応すること。

料金システム及びスマホ検針システムの稼働時間

システム区分		平日		休日等 ^{※1}
		月曜～木曜	金曜	
料金システム	データ更新	8:35 ～ 19:00	8:35 ～ 17:35	不可
	データ参照	24 時間可能 ^{※2※3}		
検針システム	データ更新	24 時間可能 ^{※2※3}		
	データ参照	24 時間可能 ^{※2※3}		
顧客管理システム	データ更新	24 時間可能 ^{※2※3}		
	データ参照	24 時間可能 ^{※2※3}		

※1 日曜日・土曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日、12月29日から翌年1月3日までの日。

※2 データ参照であっても、バックアップ中などは業務画面を表示できない場合がある。

※3 システムに関する委託者への問合せは、原則平日9:00～17:00までとする。

9 拠点事務所の設置

受託者は自己の責任において、業務拠点となる事務所を開設及び維持することとする。

(1) 設置数

業務責任者が常駐する拠点事務所は、原則、5(2)イの委託地区又は当該地区に隣接する区内に1カ所とする。また、料金システム等のネットワークの敷設は、拠点事務所のみとする。

なお、業務効率化を図る目的で、その他の事務所を設置することについて妨げない。その場合は、事前に水道局に相談の上で承認を受けることとする。

(2) 事務所要件

開設する事務所は以下の条件に合致したものでなければならない。

ア 効率的に業務を履行できる事務スペースを確保すること。

イ 拠点事務所の駐車場は来客用2台以上を確保すること。

ウ 盗難、個人情報情報の漏えい等の事故を防止するため、施錠可能な事務室を有していること。

エ 水道局の施設でないこと。

オ 拠点事務所の電話回線は、一般用電話回線、業務連絡用電話回線及びFAX回線一式を設置し、円滑な業務の履行に支障のない回線数を確保するとともに、令和6年5月1日までに電話番号を報告すること。

カ 拠点事務所には、料金システム用の光回線、端末を委託者が敷設・設置することから、後日、入居場所で回線の敷設工事を行う場合があるため、予め所有者等に工事が可能か確認を行った上で入居場所を選定すること。

キ 拠点事務所を開設する場所は、使用者等の利便性を考慮するものとし、賃貸借契約等の締結前に委託者と協議すること。

ク 事務所の場所は、令和6年3月31日までに委託者へ報告すること。

ケ 拠点事務所は、開設準備作業及び研修期間確保のため、令和6年5月1日までに使用可能な状態としておくこと。

コ 契約期間中の拠点事務所の移設は原則認めない。ただし、やむを得ない事情で移設が必要となる事由が生じた場合は、別途委託者と協議するものとする。

サ 帳票類・トナー・封筒など委託者が提供する物品等を保管できるスペースを確保すること。

※ 保管に必要なスペースの目安 37 m²

シ 拠点事務所には、窓口での来客対応のための設備（窓口カウンターや相談スペースなど）を設置すること。

(3) 拠点事務所の窓口開設時間

ア 平日の午前8時45分から午後5時15分までとする。

イ 無届使用による閉栓、給水停止を実施した場合は、使用者等から連絡がある可能性を考慮し、少なくとも午後7時までは事務所にて待機すること。なお、使用者等の対応を考慮し、閉栓等の実施日は原則として平日のうち前後に休業日がない日とする。

ウ 年末年始及び年度末等における事務所の閉設については、別途委託者と協議するものとする。

10 費用負担について

本業務履行に伴い、発生する費用のうち、費用負担の区分は以下のとおりとする。なお、以下に掲げるものの他、発生する費用は全て受託者が負担するものとする。

(1) 事務所開設に伴う費用のうち委託者が負担するもの

ア 料金システム等に係るネットワーク（WAN環境のみ）敷設

イ 上記8の料金システム等のPC及びプリンタの調達

(2) 業務使用物品のうち委託者が負担するもの

ア 料金システム端末機及びプリンタ並びにネットワーク等ケーブル付属機器

※ LANネットワーク敷設時は、料金システムネットワークは固有系統とし、その他のネットワークを経由させないこと。

イ スマホ・滞納HT及び携帯用プリンタ

ウ スマホ・滞納HT関連備品

エ 委託者が支給する各種帳票

オ 現金領収書及び領収日付印

カ 窓口領収用の用紙

キ 料金システム端末機等の設置費及び撤去

ク 専用データ通信回線料

(3) 業務使用物品のうち受託者が負担するもの

当該業務を履行する上で必要な上記以外の物品（電話、FAX、コピー機、耐火金庫、什器など）、事務用品、消耗品等は受託者の負担とする。

11 業務責任者・業務副責任者及び業務従事者

(1) 業務責任者

業務責任者は、拠点事務所の責任者（所長等）とし、受託する全ての業務を統括するものとする。また、常勤で常駐（本受託業務専任）の職員とし、水道メーター検針業務の実務経験を5年以上有するものとする。

なお、令和6年4月10日までに業務責任者を選定し、「業務責任者指定通知書（様式9）」を委託者へ提出しなければならない。業務責任者を変更する場合には、速やかに委託者に連絡するものとし、委託者が指示する書類等を提出しなければならない。

(2) 業務副責任者

業務副責任者は、業務責任者を補佐するとともに、業務全体の諸事務及び進行を把握、管理するものとする。

(3) 業務従事者

受託者は、自己の責任において、委託業務に従事する業務従事者を確保しなければならない。また、従事者には下記18に掲げる研修を実施し、業務履行に必要な技術を

習得させなければならない。

12 従事者証等及び IC カードの届出

受託者は、業務の実施に当たり、必ず委託者から従事者証等の発行を受けるものとし、従事者証等の発行に必要な業務従事者(業務責任者含む)の氏名・職・顔写真等を令和6年6月1日までに委託者に提出しなければならない。(様式10・11)

なお、業務履行中に新たに業務従事者を雇用するなど、追加申請する場合は、以下に定める期限内に委託者に届出しなければならない。

写真はデータで提出することとし、ファイルは JPEG 形式とすること。

委託者は、料金システム等の使用に当たり、料金システム等の認証に必要な IC カードを交付する。

また、交付された IC カードは紛失、不正使用のないよう適切に管理すること。

(1) 申請時の取扱い

ア 従事者証

(ア) 交付対象者

本業務に従事する全ての職員

(イ) 使用様式

札幌市水道局検針・新設登録・収納業務従事者証(発行・返却)届(様式10)

(ウ) 追加申請期限

業務開始の10営業日前

イ IC カード

(ア) 交付対象者

業務責任者及び業務副責任者の他、主に内勤業務に従事する職員

(イ) 使用様式

オンライン処理等業務従事者(登録・取消)依頼書(様式11)

(ウ) 追加申請期限

業務開始の10営業日前

(2) 返却等の取扱い

契約途中で業務従事者が退職したとき、又は、当該契約期間が満了したときは速やかに委託者に返却すること。

なお、返却する際は、郵送によらず必ず持参すること。

ア 従事者証

(ア) 返却処理の責任者

業務責任者

(イ) 使用様式

札幌市水道局検針・新設登録・収納業務従事者証発行(返却)届(様式10)

イ IC カード

(ア) 返却処理の責任者

業務責任者

(イ) 使用様式

オンライン処理等業務従事者(申請・取消)依頼書(様式11)

ウ 従事者証及び IC カードを紛失した場合、受託者は、即時必要な措置を講ずるものとし、併せて直ちに委託者に報告すること。

なお、紛失により生じた損害については、受託者が負担する。

13 基礎情報報告書の提出

受託者は、令和6年4月10日までに、契約期間中の業務履行計画を策定し、設置する

事務所の情報（レイアウト図、ネットワーク系統図を含む）、業務従事者、業務体制図等を記載した基礎情報報告書（様式 12）を作成の上、提出し委託者の承認を得ること。

14 業務開始までのスケジュール

3月	4月	5月	6月	7月	8月
	◆ 事務所の報告期限 (3/31)		← 研修期間 (6-7月) →		
		◆ 業務引継期間（委託者・現受託者） (3-7月)			→ 業務開始 (8月～)
	◆ 拠点事務所電話番号報告（～5/1）			◆ 事務所への入居 (5/1～)	
		◆ ネットワーク敷設（委託者） (5-6月)			
	◆ 基礎情報報告書提出期限 業務責任者指定通知書 (4/10)		◆ 従事者の届出 (6/1)		

15 現金領収書及び領収日付印の貸与、返還並びに使用管理

(1) 受領

受託者は、現金領収書及び領収日付印の貸与を受ける時は、現金領収書受払簿（様式 13）、領収日付印受払簿（様式 14）に受領印を押印する。

(2) 返還

受託者は、使用済み等で不要となった現金領収書は随時、委託者に返還する。

また、札幌市水道局の会計年度末には、貸与された現金領収書の内容と領収日付印に毀損が無いかを確認し、委託者に返還する。

(3) 管理

受託者は、貸与された現金領収書及び領収日付印の使用管理（様式 15）については、委託者が定める「現金領収書、領収日付印の発注及び使用管理並びにつり銭資金に関する取扱要領」第 13 条に従い第 1 条から第 11 条までの規定を準用するものとし、この規定を遵守しなければならない。

16 機器及び帳票の貸与、返還及び使用管理

(1) 受領

受託者は、料金システム端末機及びプリンタ並びにケーブル等付属機器・スマホ・滞納HT及び携帯用プリンタ・関連機器を受領する時は、「電算設備機器に関する覚書」の別表に受領印を押印し、滞納HTについては、HT管理台帳（様式 16）にも受領印を押印し、委託者へ提出する。

また、委託者が調達して支給する各種帳票・窓口領収用の用紙を拠点事務所へ納品する時は、「地方自治法施行令第 167 条の 15 第 4 項」に基づき納品検査を受託者へ委託するものとし、受託者は、その納品検査を実施の上、検査報告を委託者へ行うものとする。

なお、検査に必要な情報及び報告の方法は、その都度委託者から連絡を行い、適切な検査が実施されるようにする。

(2) 返還

料金システム端末機及びプリンタ並びにケーブル等付属機器・スマホ・滞納HT及

び携帯用プリンタ・スマホ・滞納HT関連備品・委託者が支給する各種帳票について、その貸与期間等は契約期間とし、契約期間満了後に速やかに委託者に返還しなければならない。

(3) 管理

受託者は、料金システム端末機及びプリンタ並びにケーブル等付属機器・スマホ・滞納HT及び携帯用プリンタ・関連機器については、「電算設備機器に関する覚書」に基づき管理及び保管すること。

また、委託者が支給する各種帳票・窓口領収用の用紙については、汚損・破損のないように適切な場所に保管すること。

17 合鍵及び暗証番号の貸与、返還及び使用管理

(1) 受領

受託者は、業務に当たり、委託者が使用者等から借受けている合鍵及び暗証番号を使用する時は、委託者へ申請の上、開示又は受領する。

また、各区の合鍵の保管場所は以下のとおりとし、使用する時は保管場所で受領する。

- ・東 区：北部料金課料金管理係
- ・白石区：南部料金課料金管理係
- ・厚別区：受託者の拠点事務所

(2) 返還

受託者は、検針等の業務で使用した合鍵は速やかに返還するものとし、返還の際は委託者の確認を受けること。

(3) 管理

受託者は、合鍵及び暗証番号の使用管理については「集合住宅の合鍵及び暗証番号の管理運用に関する取扱要領」に基づき適切に取扱い、拠点事務所において紛失や盗難のないよう適切な場所に保管すること。

また、開示を受けた暗証番号は、本業務の履行にのみ使用することとし、業務以外での使用や情報漏えいのないよう十分注意すること。

18 業務研修の実施

(1) 基礎研修

受託者は、途中雇用を含む業務従事者全員に対して、料金システム等やスマホ等の操作、検針技術及び収納業務等に関する研修を実施すること。

なお、検針技術の研修では、凍結防止装置（水抜栓等）の操作方法について、使用者等へ十分な説明及び調査が行える技術を習得させること。

また、研修は令和6年7月までに実施し、契約期間途中で雇用した者を対象にした研修は都度実施すること。

(2) 情報セキュリティ等研修

情報セキュリティ・地方公務員法（昭和25年法律第261号）第34条に基づく守秘義務・個人情報保護等に関する研修を行い、業務履行に必要な知識の習得に努めるとともに、習熟度について最低年1回確認すること。

(3) 実施報告

研修実施後10日以内に、研修参加者及びその内容を記載した報告書を委託者に提出しなければならない。

(4) 研修実施の免除

委託者が認めた場合に限り(1)基礎研修の実施を免除することができる。

19 業務履行時の注意事項

(1) 従事者証等の携行

- ア 現地訪問するときは、従事者証等を必ず携行し、腕章を必ず着用するものとする。使用者等から提示を求められたときには従事者証等を提示し、正当な理由がない限りこれを拒んではならない。
- イ 従事者証等は、使用者等から見やすい箇所に装着しなければならない。

(2) 制服の着用

- 現地訪問するときは、受託者が準備した制服などを着用しなければならない。なお、制服は事前に委託者に報告することとし、上記 13 の基礎情報報告書（様式 12）に写真を添付すること。

(3) 使用者等対応

- ア 使用者等に対する態度・言葉遣いに十分注意するとともに、使用者等に誤解を招く言動をしてはならない。
- イ 現地訪問で使用者等の土地・建物等に立ち入るときは、立入目的を告げ、必要な範囲を越えて立ち入ってはならない。
- ウ 使用者等の財産の毀損、メーターボックスの蓋及び中蓋の閉め忘れ等によるメーター凍結などが起こらないよう注意を払うこと。
なお、これら事故が発生した場合は、受託者の責任において処理すること。
- エ 使用者等からの問合せ、苦情等に対しては、正確に内容を把握し誠意を持って説明を行い、使用者等の理解を得るとともに適正な処理に努めなければならない。ただし、委託者の判断が必要な場合は、その指示に従うものとする。
- オ 使用者等に関して異変を感じた場合は、できる限り状況を把握するとともに、緊急を要する場合は、速やかに警察等関係機関に連絡する。
- カ 使用者等と金銭の受け渡しにおいて事故が発生した場合は、受託者の責任で処理をする。

(4) その他留意事項

- 検針は、原則として委託者の平日の業務時間内（8時45分～17時15分）に行うものとする。ただし、やむを得ず、休日及び業務時間以外に検針を行う場合は、事前に委託者へ連絡し、承諾を得ること。

20 契約締結後の事務引継ぎ

- 委託契約締結後、令和6年8月1日までに受託者のうち業務責任者等は、現受託者と連絡調整の上、業務等の具体的な処理方法について引継ぎを受けるものとする。
なお、例年3～5月には、検針業務における冬期認定明けの調定及び転出精算業務の繁忙期を迎えることから、それらの処理についても引継ぎを受けること。

21 契約期間終了時の事務引継ぎ等

- 受託者は、委託契約期間の終了又は契約の解除に当たっては、次の各項目を次期受託者へ引継がなければならない。
 - (1) 受託者は、委託者の指定する文書、お客さま情報等を次期受託者へ引き継ぐこと。
 - (2) 受託者は、本業務の引継ぎに当たり、契約期間内の委託者の指定する期間内に、次期受託者の業務従事者に対し、業務内容及び料金システム機器等の操作並びに各種データの処理・手続きなどについての引継ぎを行うこと。この場合、委託者は必要な補助を行うものとする。
 - (3) 業務引継の詳細は、委託者と協議して定めるものとする。

- (4) 業務に使用する物品等で委託者から貸与された物品等は、全て委託者に返還すること。
- (5) 業務引継等にかかる経費については、受託者の負担とする。

22 業務従事者の遵守事項

(1) 営業活動の禁止

委託業務の従事中は、業務外のチラシ等を配布するなど、他の営業行為をしてはならない。

(2) 金品等の授受の禁止

受託者は、委託業務の履行に関連して、いかなる理由があっても、本業務履行に関係のない金品及び物品等を収受してはならない。

23 法令等の遵守

受託者は、業務の履行に当たっては、次に掲げる法令等を遵守しなければならない。

- (1) 水道法及びその他関係法令
- (2) 札幌市水道事業給水条例
- (3) 札幌市水道事業給水条例施行規程
- (4) 札幌市水道局会計規程
- (5) 認定減額に伴う使用水量決定に関する取扱要領について
- (6) 収納関係事務処理要領
- (7) 現金領収書、領収日付印の発注及び使用管理並びにつり銭資金に関する取扱要領
- (8) 滞納整理システムから出力する領収書及び滞納整理ハンディターミナルの使用管理に関する取扱要領
- (9) 現金収納員の一日の現金収納取扱限度額を増額する場合の取扱いについて
- (10) 集合住宅の合鍵及び暗証番号の管理運用に関する取扱要領
- (11) 札幌市水道局業務 IC カード取扱要領

24 解除権等

委託者は、以下に該当する場合に契約書第 13 条第 1 項第 5 号の規定による契約を解除することができる。

- (1) 委託者が指定する 1 カ月を 4 つに分けた検針行程ごとの検針予定件数のうち 20 分の 1 以上の検針又はデータ処理を遅延したとき。
- (2) 誤針及び検針票等の誤投函の件数が、1 カ月の検針件数のうち 1,000 分の 1 を上回るとき。
- (3) 収納金等を不正に取扱ったとき。

25 応急給水活動及び広報活動等への緊急応援要請

受託者は、自然災害及び水道事故等の発生に伴い、委託者から緊急応援要請があった場合、本業務に支障のない範囲において可能な限り協力するものとする。

なお、本項に係る詳細は別途協定を締結する。

26 システム障害等への対応

委託者が業務に利用するネットワーク、機器等に障害が発生した場合は、直ちに水道局ヘルプデスク（011-219-1578）に連絡し、指示を仰ぐものとする。

なお、システム障害等が発生した場合は、業務遅延のないよう努めること。

27 環境への配慮

受託者は、本市の環境マネジメントシステムに準じ、以下のような環境負荷の低減に努めなければならない。

- (1) 電気、水道、油、ガス等の使用に当たっては、極力節約に努めること。
- (2) ごみ減量及びリサイクルに努めること。
- (3) 両面コピーの徹底やミスコピーを減らすことで、紙の使用量を減らすよう努めること。
- (4) 自動車等を使用する場合は、できるだけ環境負荷の少ない車両を使用し、アイドリングストップの実施など環境に配慮した運転を心がけること。
- (5) 業務に係る用品等は、札幌市グリーン購入ガイドラインに従い、極力ガイドライン指定品を使用するよう努めること。
- (6) 業務に関わる従業員に対し、札幌市環境方針を十分理解させるとともに、業務と環境配慮の関連について自覚を持つよう指導すること。

28 疑義への対応

この仕様書の解釈に疑義が生じた場合、又は仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者が協議して処理するものとする。

なお、協議して決定した事項については協議書（様式 17）を作成し、委託者が原本を、受託者がその写しを保管する。

29 連絡先

札幌市水道局総務部営業課業務管理係

電話：011-211-7039 電子メール：gyomukanri@city.sapporo.jp

第2章 実績・見込等

1 メーター機種別件数 (R4年度実績)

(単位：件)

	東区	白石区	厚別区	計
無線式メーター	3,035	4,524	31,797	39,356
地下式メーター	89,093	62,475	0	151,568
パイプシャフト	29,063	30,254	14,177	73,494
遠隔式メーター	11,825	10,679	6,774	29,278
計	133,016	107,932	52,748	293,696

2 検針件数

(1) 年度別件数

(単位：件)

		H30	R 1	R 2	R 3	R 4	計
検針件数	東区	812,894	818,955	827,468	836,261	840,803	4,136,381
	白石区	660,740	670,877	678,299	685,142	682,729	3,377,787
	厚別区	328,831	332,210	335,648	339,857	342,278	1,678,824
	計	1,802,465	1,822,042	1,841,415	1,861,260	1,865,810	9,192,992
整理検針件数※	東区	22,228	22,160	21,667	22,523	24,099	112,677
	白石区	22,746	21,469	17,995	17,780	16,776	96,766
	厚別区	10,754	10,921	10,273	8,657	10,291	50,896
	計	55,728	54,550	49,935	48,960	51,166	260,339

※ 整理検針とは異常水量などにより再検針や調査を要するものをいう。

(2) 月別検針件数 (R4年度実績)

(単位：件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	上期計
東区	68,683	71,330	68,744	71,361	68,705	71,256	420,079
白石区	56,706	48,494	56,765	58,591	56,832	58,701	336,089
厚別区	30,638	26,260	30,632	26,264	30,672	26,252	170,718
計	156,027	146,084	156,141	156,216	156,209	156,209	926,886

(単位：件)

	10月	11月	12月	1月	2月	3月	下期計
東区	68,687	71,305	69,004	71,268	69,003	71,457	420,724
白石区	56,912	58,779	57,020	58,334	57,086	58,509	346,640
厚別区	30,773	26,300	30,832	26,374	30,893	26,388	171,560
計	156,372	156,384	156,856	155,976	156,982	156,354	938,924

(3) サイクルごとの検針件数

(単位：件)

(単位：件)

	令和5年2月(偶数月)					令和5年3月(奇数月)				
	M1	M2	M3	M4	計	M1	M2	M3	M4	計
東区	17,350	18,559	18,851	14,243	69,003	17,710	16,727	16,854	20,166	71,457
白石区	15,215	12,738	12,611	16,522	57,086	11,198	15,425	18,152	13,734	58,509
厚別区	7,865	8,966	5,763	8,299	30,893	6,391	6,528	6,507	6,962	26,388
計	40,430	40,263	37,225	39,064	156,982	35,299	38,680	41,513	40,862	156,354

3 検針業務に係る事務処理件数 (年間予定件数)

(単位：件)

	東区	白石区	厚別区	計
データ入力	130,000	115,000	57,000	302,000
チェックリスト処理	1,150,000	927,000	418,000	2,495,000
計	1,280,000	1,042,000	475,000	2,797,000

4 転出精算件数 (厚別区)

(1) 年度別処理件数

(単位：件)

	H30	R 1	R 2	R 3	R 4	計
厚別区	4,832	4,691	4,243	4,721	5,010	23,497

(2) 月別件数 (R4年度)

(単位：件)

厚別区	4月	5月	6月	7月	8月	9月	上期計
	456	406	363	351	440	438	2,454
厚別区	10月	11月	12月	1月	2月	3月	下期計
	334	570	548	297	298	509	2,556

5 収納業務 (厚別区)

(1) 自主納付の催告件数

(単位：件)

	H30	R 1	R 2	R 3	R 4	計
収納対象枚数	4,705	4,978	4,403	3,860	3,662	21,608
収納完納件数	3,748	4,049	3,470	2,934	2,808	17,009
収納率	79.66%	81.34%	78.81%	76.01%	76.68%	78.72%

(2) 給水停止に係る業務件数

(単位：件)

	H30	R 1	R 2	R 3	R 4	計
停水通知	1,653	1,857	1,085	642	714	5,951
停水執行	404	412	241	122	246	1,425
給水停止解除 (開栓)	409	400	244	135	227	1,415
停水予定者	4739	4172	3511	4279	3646	20,347

6 窓口収納業務 (厚別区)

	H30	R 1	R 2	R 3	R 4	計
収納件数	992	623	445	395	459	2,914
上下収納金額	10,514	5,718	4,150	4,357	4,736	29,475

(単位：件)

(単位：千円)

※ H30及びR1.4月～7月の数値は白石区及び厚別区の実績から、厚別区分を4割程度として算出

7 新設登録件数

(1) 年度別処理件数

(単位：件)

		R 2	R 3	R 4	計
新設登録件数※	東区	2,382	2,292	1,890	6,564
	白石区	2,201	2,174	2,548	6,923
	厚別区	1,075	571	882	2,528
	計	5,658	5,037	5,320	16,015

※ 新設登録件数とは、D2（新設登録）データの件数である

(2) 月別新設登録件数（R4年度）

(単位：件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	上期計
東区	197	138	99	79	80	130	723
白石区	228	46	301	151	153	181	1,060
厚別区	140	12	19	51	10	52	284
計	565	196	419	281	243	363	2,067

(単位：件)

	10月	11月	12月	1月	2月	3月	下期計
東区	127	269	233	269	160	109	1,167
白石区	134	318	203	140	322	371	1,488
厚別区	134	109	46	166	39	104	598
計	395	696	482	575	521	584	3,253

8 給水装置情報登録件数

(1) 年度別処理件数

(単位：件)

		R 2	R 3	R 4	計
給水装置情報登録件数※	東区	23,096	25,993	23,075	72,164
	白石区	19,709	20,952	23,508	64,169
	厚別区	11,179	8,264	12,017	31,460
	計	53,984	55,209	58,600	167,793

※ 給水装置情報登録件数とは、D 4（特例登録変更通知書）・E 1（検針組替変更通知書）・F 1（水道使用廃止届）
F 3（住所変更通知書）・F 4（満期水道メーター取替工事設計書）・F 7（給水装置異動通知書）
F 9（修繕）データの件数である。

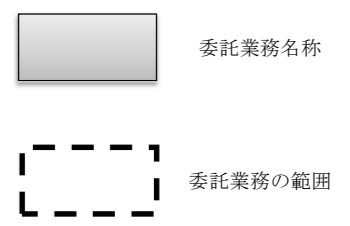
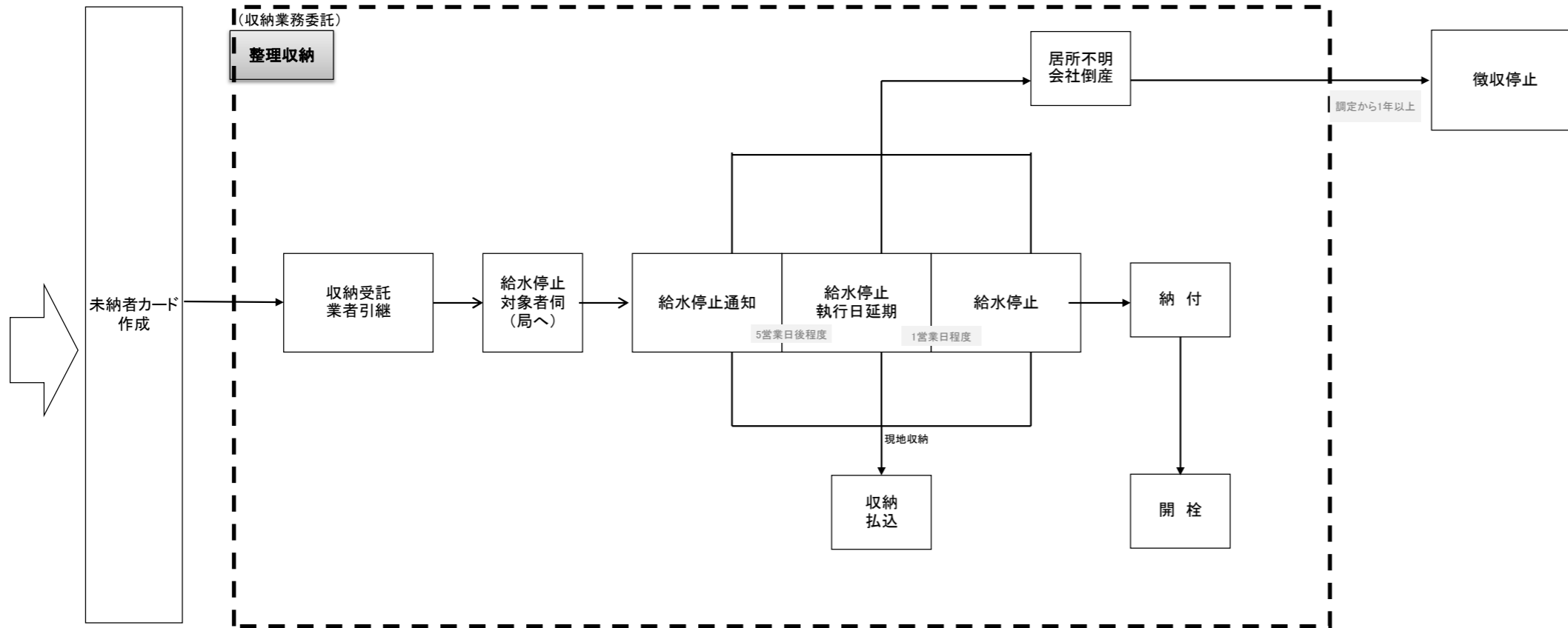
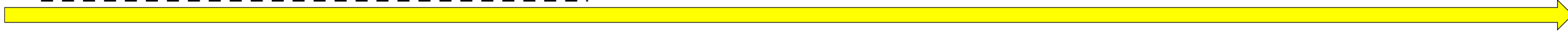
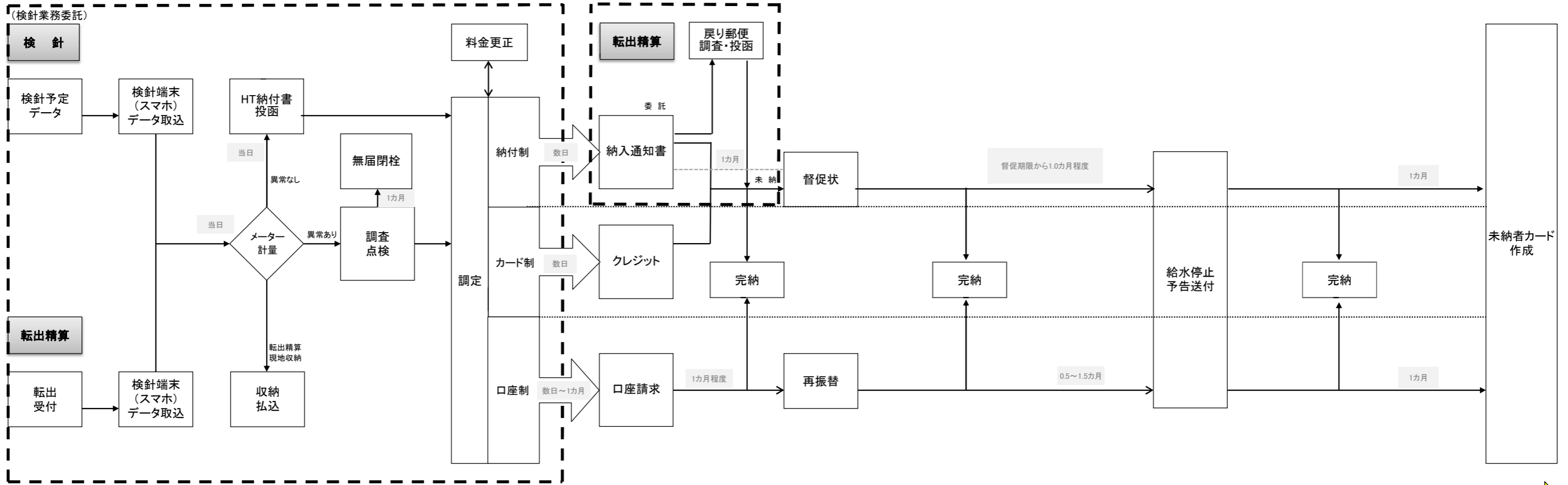
(2) 月別給水装置情報登録件数（R4年度）

(単位：件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	上期計
東区	681	1,283	4,303	5,272	3,217	1,929	16,685
白石区	745	1,350	3,431	2,947	3,079	2,663	14,215
厚別区	240	611	516	1,993	1,954	1,087	6,401
計	1,666	3,244	8,250	10,212	8,250	5,679	37,301

(単位：件)

	10月	11月	12月	1月	2月	3月	下期計
東区	2,619	1,954	602	540	360	315	6,390
白石区	2,243	1,879	2,701	1,108	578	784	9,293
厚別区	1,266	1,164	2,239	671	126	150	5,616
計	6,128	4,997	5,542	2,319	1,064	1,249	21,299



業務完了届

年 月 日

(あて先) 札幌市水道事業管理者
水道局長

(住所)
受託者
(氏名)

印

(業務契約番号) 第 一 号

(業務名称)

(業務実施期間) 年 月 日から 年 月 日まで

上記業務は、年 月 日完了したのでお届けします。

※

業務完了確認欄
印

検査実施欄	この業務の検査員等に下記の者を命じ 検査を 月 日に実施する。
	検査員
	立会人

課 長		係 長	
--------	--	--------	--

注) ※印より下の欄は、記入しないでください。

検針業務実施報告書 年度()年) 月分

当月分の検針業務について、つぎのとおり報告いたします。

1 検針状況

1) 検針件数

	人員	当月延 人数	実検 件数	認 定 件 数	未 調 件 数	合 計
〇〇区						
〇〇区						
〇〇区						
合 計						

	誤針件数	誤投函件数	合 計
〇〇区			
〇〇区			
〇〇区			
合 計			

2) HT納入通知書投函件数

	〇〇区	〇〇区	〇〇区	合 計
件 数				

3) 内 訳(当月検針件数内訳)

		〇〇区	〇〇区	〇〇区	合 計
各 戸 検 針	親メーター				
	子メーター	家事用			
		家事以外			
計					
一 般 地 区	市街化区域	直納			
		一般			
		特例			
	市街化調整 区域	直納			
		一般			
計					
合 計					

2 受託検針調べ

様式-2

1) 受託件数

		〇〇区	〇〇区	〇〇区	合 計
各戸 検針	親メーター				
	子メーター	家事用			
		家事以外			
	計				
一般 地区	市街化区域	直納			
		一般			
		特例			
	市街化調整 区域	直納			
		一般			
	計				
合 計					

2) 毎月検針内訳(受託件数の内数)

		〇〇区	〇〇区	〇〇区	合 計
各戸 検針	親メーター				
	子メーター	家事用			
		家事以外			
一 般	直 納				
	特別地区等				
	特 例(子)				
合 計					

3 諸届出書の件数調べ

	水道使用者 変更届(異動1)	水道使用者 変更届(異動2)	用途変更届	整理検針引継書	合 計
〇〇区					
〇〇区					
〇〇区					
合 計					

転出精算業務報告書

年 月

本書のとおり報告いたします。

年 月 日

1 転出精算件数

区	転出人員			延べ人員		前月繰越	受理件数	取消件数	処 理 件 数					翌月繰越	
	通常	応援	合計	外勤	内勤				転出精算調定書・検針情報等				その他		合計
									現地精算	実検針	認定	小計			
〇〇区											0		0	0	

転出精算件数累計

区	転出人員			延べ人員		前月繰越	受理件数	取消件数	処 理 件 数					翌月繰越	
	通常	応援	合計	外勤	内勤				転出精算調定書・検針情報等				その他		合計
									現地精算	実検針	認定	小計			
〇〇区			0								0				

2 付帯業務件数

区	閉栓	開栓	転出セット配布	郵送先調査	その他	合計
〇〇区						0

付帯業務件数累計

区	閉栓	開栓	転出セット配布	郵送先調査	その他	合計
厚別区						0

3 転出未納処理件数

区	受 理		引 継		調 査 ・ 依 頼 件 数					入 金		徴 収 停 止		翌 月 繰 越		
	件数	本数	件数	本数	現地訪問	電話催告	催告書送付	住民票調査	徴収停止	小計	件数	本数	件数	本数	件数	本数
〇〇区																

4 領収書・徴収状況

区	領収書使用内訳					徴収状況		
	交付枚数		使用枚数		残枚数	科目	合計	
	繰越分	新規	領収	無効			本数	金額
〇〇区						水道料金		
						下水道使用料		
						その他		
						合計		

収納日報 (領収書・徴収状況管理日報)

年 月 日

区分 氏名	領収書使用内訳					徴収状況		
	領収書発行枚数					科目	合計	
	交付枚数		使用枚数		残枚数		本数	金額
	繰越分	新規	領収	無効				
						水道料金		
						下水道使用料		
						その他		
						小計		
						水道料金		
						下水道使用料		
						その他		
						小計		
						水道料金		
						下水道使用料		
						その他		
						小計		
合計						水道料金		
						下水道使用料		
						その他		
						小計		

(様式5)

収納徴収状況内訳書

年 月分

年度	徴収内訳	枚数	本数	金額
当 年 度	通 常 分			
	整 理 収 納 分			
	そ の 他			
	合 計			
過 年 度	通 常 分			
	整 理 収 納 分			
	そ の 他			
	合 計			
総 計	通 常 分			
	整 理 収 納 分			
	そ の 他			
	合 計			

備考) この様式により難いときは、この様式に準じた別の様式を使用することができる。

(様式6)

年度 上下水道料金整理収納業務実施報告書

年 月分の上下水道料金整理収納業務を完了しましたので別紙のとおり報告します。

- ・ 収納業務統計月報 (様式7)
- ・ 給水停止執行及び解除状況集計表 (様式8)

給水停止執行及び解除状況集計表

月分

本書のとおり報告いたします。

1. 給水停止執行状況内訳

用途内訳	執行総数	執行内容		執行回数		執行金額			未納月数	
		本停	不履行	初回	2回目以上	5万円未満	5万円超	基本料金(内訳)	4月以下	6月以上
家事用										
家事用以外										
合計										

※ () は前年同月値です。

○ 当月給水停止件数は、全年同月と比較し

2. 給水停止解除状況内訳(当月給水停止執行分)

用途内訳	解除総数 開栓率	解除状況			給水停止執行件数における解除率
		完納	一部納付	再約束等(納付無)	
家事用					
家事用以外					
合計					

3. 家事用の世帯状況内訳

基本料金	基本料金以外

業務責任者指定通知書

年 月 日

(あて先) 札幌市水道事業管理者
水道局長 様

(住所)

受託者

(氏名)

印

契 約 番 号 第 一 一 号

件 名

上記業務に係る業務責任者について、次のとおり定めたので通知します。

区 分	氏 名	備 考
業務責任者		

業務経歴

期 間	職	業務内容

備考 この様式により難しいときは、この様式に準じた別の様式を使用することができる。

基礎情報報告書

作成日 年 月 日

受託者名	
------	--

拠点事務所の情報

住所	
----	--

ビル名	
-----	--

- 事務所内部レイアウト図は別添のとおり
- 事務所内部のネットワーク系統図は別添のとおり

事務所の情報

住所	
----	--

ビル名	
-----	--

- 事務所内部レイアウト図は別添のとおり

業務体制図

業務支援体制

検針員の欠員が生じた場合に業務を停滞させないための体制を以下のとおり確保します。

研修実績(予定)について

研修名	内容	実施日	参加者数
			名
			名
			名
			名
			名
			名
			名
			名
			名
			名
			名

着用する制服

<p>(前)</p> <p>全身が写った写真を添付してください。</p>		<p>(後ろ)</p> <p>全身が写った写真を添付してください。</p>
--------------------------------------	--	---------------------------------------

業務副責任者の氏名

点検員
整理員
検針員
事務員

名
名
名
名

現金領収書受払簿

(様式13)

総務部 営業課

年度

年月日	受	払	残	受領印	課長	営業係長	収納指導 担当係長	係	返 還						備考
	自 号 至 号 (冊数)	自 号 至 号 (冊数)	自 号 至 号 (冊数)						年月日	自 号 至 号 (冊数)	返還印	課長	営業係長	収納指導 担当係長	
年 月 日	∫ (冊)	∫ (冊)	∫ (冊)						年 月 日	∫ (冊)					使用 未使用
年 月 日	∫ (冊)	∫ (冊)	∫ (冊)						年 月 日	∫ (冊)					使用 未使用
年 月 日	∫ (冊)	∫ (冊)	∫ (冊)						年 月 日	∫ (冊)					使用 未使用
年 月 日	∫ (冊)	∫ (冊)	∫ (冊)						年 月 日	∫ (冊)					使用 未使用
年 月 日	∫ (冊)	∫ (冊)	∫ (冊)						年 月 日	∫ (冊)					使用 未使用

領 収 日 付 印 受 払 簿 (○ ○ 用)

(様式14)

総務部 営業課

年度

貸 与							返 還							備考
年月日	貸与内訳	受領印 (受託者)	課 長	営業係長	収納指導 担当係長	係	年月日	返還内訳	返還印 (受託者)	課 長	営業係長	収納指導 担当係長	係	
年 月 日	収納員用 個 (詳細:様式15)						年 月 日	収納員用 個						
年 月 日	収納員用 個 (詳細:様式15)						年 月 日	収納員用 個						
年 月 日	収納員用 個 (詳細:様式15)						年 月 日	収納員用 個						
年 月 日	収納員用 個 (詳細:様式15)						年 月 日	収納員用 個						
年 月 日	収納員用 個 (詳細:様式15)						年 月 日	収納員用 個						

領収日付印番号・印影

様式 15

収納員用

番号	002	003	004	005	006	007	010	011
印影								
012	013	014	015	016	017	018	019	021
022	023	024						

計 個

ハンディーターミナル管理台帳

月分

課長	係長

HT番号 123456789 担当者 水道 太郎

日付	貸出	返却	確認(施錠者)	日付	貸出	返却	確認(施錠者)
1				17			
2				18			
3				19			
4				20			
5				21			
6				22			
7				23			
8				24			
9				25			
10				26			
11				27			
12				28			
13				29			
14				30			
15				31			
16							

協 議 書

発 議	□札幌市水道局			□受託者	
件 名					
協議事項					
協 議 内 容	□指示・□通知・□報告・□承諾・□通告・□協議・□その他				
	□添付資料名				□図書等 (全 頁)
処 理 ・ 回 答	【札幌市水道局】 年 月 日 上記事項について、□指示・□承諾・□協議・□通知・□受理 します。 □特記事項・□確認等の結果				
	□業務内容の変更の対象と	□しません。 □します。ただし、詳細については別途通知する。			
確 認 欄	札幌市水道局			受託者	
	係 長	担当者	業務責任者	業務副責任者	

- ※ 注) 1 該当する□にレを記入すること。
 2 確認欄には押印すること。
 3 本様式は、委託者が保管することとし、業務責任者はその写しを受け取ること。
 4 この様式により難しい場合は、この様式に準じた別の様式を使用できる。