

別添資料 1

東大阪市水道サービスセンター業務設計書

【特記仕様書】

令和 7 年 4 月

水道総務部

I. 留意事項

＜1＞ 開閉栓業務

(項番なし) 止水栓開閉業務

メーター設置場所に赴き、メーター指針を確認の上、開閉作業を行うこと。

(項番なし) 開閉栓作業時の漏水確認業務

- ① 通水及び停水状態を確認の上、漏水等がないかメーターパイロットを確認すること。
- ② 本作業に伴い漏水が生じた場合は、受注者が責任をもって対応すること。

＜2＞ 量水器業務

(1-2-1-1) 開閉栓に伴うメーター取付・取替・引揚業務

緊急を要する場合や、発注者が必要とする場合においても、メーター取付及び引揚を実施すること。

(1-2-2-1) メーター不進行・故障・破損等の取替業務

メーターの不進行について、使用者との交渉の結果、器差検査が必要となった場合、発注者の判断のもと検査する。

(1-2-4-1) 検定満期メーター取替予定表作成業務

- ① 予定表は月毎の取替予定件数が口径別に記載されていること。
- ② 月別取替期間及び取替対象地区が記載している明細を添付すること。

(1-2-5-1) 検定満期メーター及び検定満期切れメーター取替業務

- ① 取替は、原則検針月以外の月に実施すること。
- ② 作業現場は現状回復を基本とし、取替後は丁寧に清掃すること。またその際のメーター以外の不要品は責任をもって処分すること。
- ③ 取替作業前に止水栓が閉まっている場合は、通水確認後止水栓を閉めておくこと。
- ④ 取替業務実施時は、常に使用者に見える位置に「腕章」を着用すること。
- ⑤ 仕切弁の開閉作業を必要とするときは、事前に発注者に連絡をすること。
- ⑥ 取替業務に伴う報告事項は、次にあげる通りである。
 - A) 期間以内に取替ができない場合（理由をそえて）
 - B) メーターの移設が必要な場合
 - C) 水栓番号、メーター番号及びメーター口径等に誤りがあった場合
 - D) 道路上に水道水等が流れており漏水の疑いがある場合、または水道に関わる事故を発見した場合
 - E) やむを得ない事情により、営業時間外及び休日に取替を行う場合

⑦ 以下に定める事項は、取替業務遂行に瑕疵があったとみなし、受注者の責において復元及び補填等を行うこと。

- A) 取替時または取替後に発生した漏水事故及び故障の場合
- B) 取替時または取替後に設置メーターを破損させ、機器としての動作に支障をきたした場合
- C) 取付メーター及び引揚メーターを亡失・破損等させた場合
- D) 取替業務遂行中に、使用者または管理者等の私有財産を破損等させた場合
- E) 取替業務完了後、空気や砂塵等によりメーター以降の給水装置及び給水機器等の私有財産に不具合が生じるまたは破損等させた場合

(1-2-6-1) 検定満期メーター及び検定満期切れメーター取替に伴う付帯業務

- ① 1 次側の止水栓等の漏水及び止水栓等の不良を発見した場合は発注者へ報告し、発注者の指示により修理を行うものとする。また、これに要した費用は、発注者の定める方法により積算し、発注者が別途支払うものとする。
- ② メーター取付部分の前後においてL Pで補修の必要あるものについては、すべてV Pでもって補修すること。
- ③ 取替日や、メーター番号等がわかるようなものをメーター付近に置き、竣工写真を撮ること。特に工事が複雑なものについては、工事前のボックス内を撮影したものや、取り付けた材料がはっきりわかるように工事後の撮影をすること。また写真はメーター取替報告書に添付し提出すること。

＜3＞ 計量審査業務

(1-4-2-1) 検針データ処理業務（作成）

- ① 検針予定日の前日が発注者の休業日にあたる場合は、前営業日に送信処理を行うこと。

(1-4-3-1) 検針業務（定例）

- ① 定例検針は、委託区域を「偶数月検針区域」と「奇数月検針区域」に分け交互にそれぞれ年6回検針業務を行うこと。
- ② 地区ごとの検針順路図を作成し随時更新を行うこと。

(1-4-4-1) 再検針業務（作成）

- ① 検針結果データを取り込んだ後、各リストを基に下記の内容について確認作業を行うこと。
 - A) 使用水量が大幅に増減しているものについて、漏水、メーターの故障または誤読等の懸念があるもの
 - B) 水道使用者の不在またはメーターボックス上障害物等で、使用水量を認定計上した数値の適否について
 - C) 日割計算による使用水量を算出したものについての計算確認

- D) 受注者が水道使用者から受け付けた書類の記載内容について不備がないかの確認
 - E) 検針事故報告書の内容について、記載上の不備がないかの確認
 - F) その他、記載事項について処理をしているかの確認
- 確認作業の結果、不備が認められる場合は、再検針を行い適正な処理をすること。

(1-4-4-2) 再検針業務（検針）

- ① 検針内容を確認し、下記のものについて再検針を行うこと。
 - A) 前回までの使用実績と比較して、今回の使用水量が異常に増加しているが、水道使用者の了解がないものまたは増加理由の未入力及び、漏水または無届使用等の懸念があるもの
 - B) 前回までの使用実績と比較して、今回の使用水量が異常に減少しているが、減少理由の入力がないもの及びメーターの故障、無届転居等の疑いがあるもの
 - C) 使用水量の増減理由の記載はあるが、調査不十分で再検針の必要があるもの
 - D) 水道使用者不在またはメーターボックス上障害物等で検針ができなかった場合で、使用水量を認定計上するにあたり、使用実績の変動の変動が大きく、再検針する必要があるもの
 - E) 漏水及びメーター故障等で、使用水量の認定をする必要があるもの
 - F) 受注者が作成した検針事故報告書の記載内容から再検針が必要なもの
 - G) 受注者が直接水道使用者等から再検針の依頼を受けたもの
 - H) 発注者の指示により再検針が必要なもの

(1-4-8-1) 水栓番号シール貼付業務

- ① 検針業務実施時に、水道番号シールが欠落した家屋を発見したときは、発注者に報告し、水道番号シールの作成及び該当検針期間中に水道使用者の許可を得て、玄関周りで見えやすく支障のないところに貼り付けること。

<4> 料金管理業務

(2-1-1-1) 納入通知書等発送業務（一括発送）

- ① 重複請求にならないように行う納入通知書の引抜には、引抜リストに基づくものの以外に、納入通知書発送・休止・収納連絡等の理由の場合も含む。

(2-1-1-3) 納入通知書等発送業務（滞納）

- ① 滞納が解消した際は、使用者へ電話連絡し、定例の納入通知書で支払うよう伝える事。

(2-1-1-4) 納入通知書等発送業務（精算）

- ① 閉栓受付処理後には、精算分だけではなく、未納分の納入通知書も発送すること。

(2-1-2-1) 納入通知書再発行業務

- ① 口座請求予定分の納入通知書を発行する場合は、口座振替日の4営業日前の午前中までに口座振替停止処理を行うこと。
- ② 定例一括発送の納入通知書出力後に再発行する場合は、重複請求にならないように納入通知書の引抜処理を行うこと。

(2-1-3-1) 窓口での水道料金等収納業務

- ① 小切手による支払の場合は、預かり証を交付し、交換決済後に領収書を発送すること。
- ② 口座請求予定分を収納する場合は、口座振替日の4営業日前の午前中までに口座振替停止処理を行うこと。
- ③ 定例一括発送の納入通知書出力後に収納する場合は、重複請求にならないように納入通知書の引抜処理を行うこと。

(2-1-5-1) 現金書留による水道料金等収納業務

- ① 口座請求予定分を収納する場合は、口座振替日の4営業日前の午前中までに口座振替停止処理を行うこと。
- ② 定例一括発送の納入通知書出力後に収納する場合は、重複請求にならないように納入通知書の引抜処理を行うこと。

(2-1-6-1) 収納連絡受付業務

- ① 口座請求予定分を連絡受付する場合は、口座振替日の4営業日前の午前中までに口座振替停止処理を行うこと。
- ② 定例一括発送の納入通知書出力後に連絡受付する場合は、重複請求にならないように納入通知書の引抜処理を行うこと。

(2-1-8-1) 支払証明書発行業務

- ① 代理人が申請に来た場合、委任状を提出させること。
- ② 銀行営業時間外の場合は、使用者から手数料を受領し、翌営業時間に銀行に収めること。

(2-1-11-3) 口座情報入力業務（定例外口座請求）

- ① 請求情報に変更があり、定例外で口座請求する場合は、口座振替日の4営業日前の午前中までに定例分の口座振替停止処理を行うこと。

＜5＞ 滞納整理業務

(2-2-1-1) 滞納整理スケジュール作成業務

- ① 給水停止、督促、催告等の滞納整理についての年間計画を履行年度当初に、また、月間計画も3か月ごとに作成し、発注者に報告する事。

(2-2-3-2) 給水停止執行業務(執行)

- ① 給水停止対象者と対象月全額の支払誓約を締結した場合、または分割納付誓約を締結した場合は、支払いが確認できるまでの間、給水停止を猶予することができる。

給水停止を猶予する際は、発注者に報告すること。

- ② 止水栓不良が認められた場合は、発注者に報告する事。

(2-2-4-1) 給水停止解除業務

- ① 運営時間外であっても、使用者の生命の危機がある等、緊急に給水停止解除する必要がある場合は、夜間・休日受付窓口から連絡を受け、現場に赴き給水停止解除を行う事。
- ② 止水栓不良が認められた場合は、発注者に報告する事。

(2-2-7-1) 現地訪問による水道料金等収納業務

- ① 小切手による支払の場合は、預かり証を交付し、交換決済後に領収書を発送すること。
- ② 口座請求予定分を収納する場合は、口座振替日の4営業日前の午前中までに口座振替停止処理を行うこと。
- ③ 定例一括発送の納入通知書出力後に収納する場合は、重複請求にならないように納入通知書の引扱処理を行うこと。

<6> 共通業務

(4-1-1-1) 統計資料作成業務

- ① 主な統計資料は以下の通りである。

統計資料名	提出頻度	記載内容
調定報告書	月	調定件数・水量・減免額・税込金額・内消費税額等
調定集計表	月・年	地区ごとの調定件数・戸数・水量・金額等
水道料金予算対比表	月	当初予定件数・水量・金額と実績件数・水量・金額の増減比較
水道料金年度対比表	月	前年度件数・水量・金額と実績件数・水量・金額の増減比較
更正入力明細表	月	調定年度別かつ更正事由ごとの入力件数・増減水量・増減金額等
休止調定作成明細表	月	件数・水量・金額等
用途別調定集計表	月・年	用途ごとの件数・水量・戸数・金額・内消費税額等
過年度未収金減額明細	月・年	年度毎・月毎の更正・還付・削除の件数・金額
区域外給水明細表	月・年	地域ごとの件数・水量・金額等

統計資料名	提出頻度	記載内容
漏水減額明細表	月・年	地区ごとの受付件数・処理件数・水量・金額等
共同住宅戸数明細表	年	共同住宅件数・戸数種類別戸数・前年度比等
各種届出書受付件数明細	月	受付件数・処理件数等
開閉栓受付件数明細	月	地区ごとの件数
メーター入出庫管理表	月	在庫個数・入庫個数・出庫個数
メーター設置状況	月・年	口径別かつ異動理由ごとの取付及び引揚個数・市内のメーター設置個数等
口座振替収納先別明細書	年	月ごとの口座振替の件数・金額
口座振替手数料集計表	月	金融機関ごとの口座振替件数・手数料
区分別調定集計表	月	収納区分ごとの調定件数・金額
未収水道料金一覧表	年	調定件数・金額
収納先取扱内訳表	月	月ごとの口座振替・金融機関窓口払い・コンビニ窓口払いの件数・金額
収納日計報告書	月	日ごとの収納件数・金額等
収納月報	月	収納件数・金額等
区分別収納比率	月	収納区分ごとの収納件数・金額・比率
給水停止報告書	月	給水停止対象者数・執行件数・停水不能件数等
還付集計表	月・年	還付処理における調定件数・金額等
用途別滞納明細書	月	年度ごとの未収調定件数・金額・収納率等
未着郵便物集計表	月	返戻された郵便物の件数・処理内訳等
後納郵便差出内訳表	月	発送日ごとの件数、郵便料金
苦情明細	月	問合せ内容・対応情報等
過年度未収金減額明細	月	過年度年度別更正還付削除件数金額等
夜間・休日受付件数明細	年	内容ごとの受付件数

＜７＞ 広報業務

(4-2-1-1) (4-2-1-2) 広報誌「水さき案内」の投函・発送業務について

- ・受注者は、給水契約者に広報誌「水さき案内」を配布する。
- ・「水さき案内」の配布は、検針員が水道メーターを検針する際に検針票とあわせて配布する。

なお、給水契約者が使用場所と異なる場合、送付先へ郵送する。

- ・「水さき案内」は各年度、夏季及び冬季の2回の発行とし、市が作成する。
- ・事業者は、市から「水さき案内」を受け取り後、速やかに配布する。
- ・「水さき案内」の配布は、令和8年度から事業契約期間終了日の間に実施する。

＜8＞夜間・休日受付業務

(5-1-1-1) ～ (5-1-1-8) 来庁者・電話対応業務

- ①収受した文書等は保管し、翌開庁日時に総務課へ引き継ぐこと。
- ②水道料金等の支払いを希望する場合、期限内の納付書を持参の場合は、コンビニエンスストアでの納付を案内する。納付書がない又は期限切れの場合は、翌営業日に納付書を送付する旨伝え、備付処理伝票に記入し、料金管理業務担当へ引き継ぐこと。
- ③開閉栓及び名義変更の依頼については、備付処理伝票に必要事項を記入し、開閉栓業務担当へ引き継ぐこと。
- ④水道設備の修繕依頼については、必要事項を給水装置修繕申込書に記入し、修繕業者と連携を保ち適切な処置をすること。
- ⑤その他問合せ及び苦情に対しては、必要事項を業務連絡票に記入し、各所管担当又は上下水道局の各所管課が分かるものはそこへ、所管が不明なものについては総務課へ翌開庁日時に引き継ぐこと。なお、緊急を要する事項又は特に必要がある場合は、各所管担当若しくは上下水道局の各所管課又は総務課へ直接連絡をとること。

⑥上記①～⑤の書類等引継先一覧

書類の種類	引継先
①収受した文書等	上下水道局総務課
②備付処理伝票 (水道料金等関係)	受注者（料金管理業務担当）
③備付処理伝票 (開閉栓・名義変更関係)	受注者（開閉栓業務担当）
④給水装置修繕申込書 (水道設備の修繕依頼)	上下水道局が別途契約する修繕業者
⑤業務連絡票 (その他問合せ及び苦情)	受注者（各所管担当）又は上下水道局の各所管課 (ただし、所管が不明なものは総務課)

- ⑦非常事態が発生した場合は、直ちに総務課に連絡すること。
- ⑧夜間・休日受付窓口の適切な運営のため、夜間・休日受付窓口以外の出入口（庁庭出入口、庁舎出入口）の施錠及び開錠を行うこと。

鍵の種類	保管場所等
庁舎出入口の鍵	当直室
庁庭出入口の鍵	当直室
ロボットゲート（送信機No.1）	当直室
その他の鍵	当直室

- ⑨ 書類等を収受した場合はその概要、問合せ内容の概要及び件数等必要事項を夜間・休日業務日誌に記入し、翌開庁日時に総務課へ引き継ぐこと。

Ⅱ. 要求事項

【量水器業務】

[1] 検定満期メーター取替についての方策

- ① 取替期間等について特に定めはしないため、検定満期切れメーターが発生しないよう十分に考慮したうえで、取替率を上げられるよう予定を組むことを求める。
- ② メーター取替が困難と判断する場合は、受注者が使用者とメーター取替についての交渉を行い、取替率を下げないよう工夫することを求める。

[2] メーター管理についての方策

メーターの入出庫管理を行っている水道料金等業務システムとズレが生じないように、倉庫での保管・整理方法を求める。

【計量審査業務】

[1] 無断使用を解消するための方策

無断使用を解消するための情報収集や調査方法を求める。

[2] 誤針防止策

メーター検針時の誤針を防止する方法を求める。

[3] 難検針箇所解消策

検針が長期不在や障害物などにより困難な箇所について、改善する方法を求める。

[4] 検針業務の省力化についての方策

検針員の負担軽減、検針業務の省力化について具体的な提案を求める。

【料金管理業務】

[1] 口座普及率向上のための方策

口座普及率向上のために、口座振替促進のための取り組みを行うことを求める。

[2] 帳票類（口座振替依頼書等）の管理

帳票類は整理整頓し、管理することを求める。

【滞納整理業務】

[1] 収納率の向上のための方策について

収納率向上のために、工夫し取り組むことを求める。

[2] 給水契約中の滞納者への対応

給水契約中の滞納者に対し、滞納整理を行うことを求める。

[3] 転居後の滞納者への対応

未納の水道料金等がある滞納者が転居した場合に、滞納整理を行うことを求める。

[4] 給水停止困難な滞納者への対応

給水停止することが困難な滞納者に対し、滞納整理を行うことを求める。

【共通業務】

[1] 苦情についての対応

苦情処理については、原則受注者で対応することを求める。

[2] 事務改善の提案方法について

積極的に事務改善の提案ができるような工夫を求める。

[3] 契約終了時の新受注者への引継ぎについて

令和12年9月の契約終了時に、令和12年10月以降の新受注者に対して、速やかに業務の引継ぎができるようにするための工夫を求める。