

## サービスセンター業務委託【業務量】

令和3年度実績

業 務 内 容	数 量 (年間)	備 考	
1 開栓・閉栓等受付及び 転居精算業務	水道使用申込書による開栓	5,527 件	
	電話開栓（短期使用分含む）	8,029 件	
	インターネットによる開栓受付	400 件	
	復活開栓（メーター取付け）	22 件	
	転居による精算	10,905 件	現地精算65件含む
	定例日閉栓	1,084 件	
	インターネットによる閉栓受付	643 件	
	定期開閉栓	1,320 件	
	送付先変更	807 件	
	所有権変更	1,311 件	
	名義変更	290 件	
	水道使用申込書投函件数 （インターネットによる請求含む）	828 件	
	開栓指針等確認	3,159 件	
	メーター引き上げ （使用者からの連絡による）	448 件	
メーター引き上げ （漏水防止等委託者都合による）	600 件	予定件数	
2 検針業務	定例検針	836,140 件	
	井戸水等メーター検針	838 件	
	認定件数	369 件	検針不可能等による
	無届使用	5,333 件	
	宅地内漏水調査	8,927 件	
3 調定及び調定更正業務	水道料金調定件数	739,814 件	
	水道料金調定額（税込）	4,786,655,196 円	
	下水道使用料調定件数	661,375 件	
	下水道使用料調定額（税込）	3,995,042,843 円	
	調定更正（漏水）	1,333 件	
	調定更正に伴う還付	169 件	
	調定更正に伴う充当	528 件	
	漏水証明書受理	959 件	
4 口座振替業務	口座振替依頼書発送 （インターネットによる請求分）	243 件	
	口座振替依頼書受付（未審査）	4,479 件	
	口座振替依頼書受付（審査済）	5,469 件	
	口座振替依頼書不備	789 件	
	口座振替データ送受信	526,294 件	再振替等含む
	口座再振替のお知らせ発送	617 件	
5 コンビニエンスストア等 収納業務	収納データ受信	272,323 件	電子決済含む

別表 1

6 クレジットカード収納業務	クレジットカード払い申込書発送 (インターネットによる請求分)	1,268 件	
	クレジットカード払い申込書受付	5,985 件	
	クレジットカード払い申込書不備	138 件	
	クレジットカード請求データ送受信	72,944 件	
	洗替データ等受信	6,142 件	
7 納入通知書発送業務	納入通知書兼領収書発送	160,251 件	
	返戻分納入通知書調査	788 件	
8 滞納整理業務	督促状発送	42,822 件	
	返戻分督促状調査	472 件	
	複数調定分納付書	625 件	
	返戻分複数調定分納付書調査	165 件	
	未納金集金	41 件	
	未納金集金額	528,438 円	
	重複納入分還付	95 件	
	重複納入分充当	776 件	
9 給水停止業務	給水停止執行事前通知書配布	5,593 件	
	給水停止執行件数	1,477 件	
10 収納証明書発行業務	収納証明書発行業務	133 件	
11 電子計算処理業務	※要求水準書【共通編】3 業務の基礎データを参照のこと		
12 給排水等業務に関する 届出書入力業務	給水装置使用開始申込書入力	1,349 件	
	公共下水道使用届出書入力	1,367 件	
13 お知らせ等発行業務	あて先不明返戻件数	1,602 件	
	発送先判明件数	604 件	
14 宅地内簡易漏水調査業務	宅地内簡易漏水調査	637 件	
15 公金窓口収納業務	窓口収納件数	7,517 件	
	窓口受領現金	98,449,996 円	小切手受領含む
	水道料金・下水道使用料	4,325 件	
		48,148,379 円	
	加入金	794 件	
		46,841,000 円	
	図面交付手数料	2,134 件	
		877,200 円	
	ボトルドウォーター	71 件	
		414,720 円	
スポーツ施設	93 件		
	367,400 円		
下水道事業受益者負担金	19 件		
	497,520 円		
その他	81 件		
	1,303,777 円		

別表 1

1 6 総合案内及び電話交換業務	総合案内	9,007 件	
	電話交換	50,737 件	
1 7 ボトルドウォーター 甲府の水販売業務	ボトルドウォーター販売	219 件	
	ふるさと納税発送	35 件	
1 8 上下水道局スポーツ施設 の使用受付業務	スポーツ施設使用受付	319 件	
	変更・取消	102 件	
1 9 井戸水用メーター等指針 読み取り業務	メーター等指針読み取り件数	290 件	
2 0 検定満期等に伴う水道 メーター管理業務	庫出数	27,590 個	
	庫入数	20,329 個	
	在庫数	277,723 個	
2 1 水道メーター上流等 簡易漏水調査業務	漏水調査件数	94,631 件	
2 2 地図情報システムの閲覧 及び交付業務	交付件数	2,662 件	水道・下水合算
2 3 私設消火栓の管理指導業務	調査件数	30 件	
寒波対策業務	水道管破裂問合せ件数	68 件	
	寒波パトロール出動件数	8 件	
	応急修理対応件数	0 件	

別表 1

納入場所等	甲府市上下水道局以外での納入場所	市役所収納課及び各窓口センター
	指定金融機関	みずほ銀行、三井住友銀行（口座のみ）、 りそな銀行、山梨中央銀行、 甲府信用金庫、山梨信用金庫、 山梨県民信用組合、中央労働金庫、 山梨県信用農業協同組合連合会、 笛吹農業協同組合の本支店（所）、 山梨みらい農業協同組合の本支店（所）、 ゆうちょ銀行（口座振替は全国、 納入通知書は1都7県）
	コンビニエンスストア	MMK設置店、くらしハウス、スリー エイト、生活彩家、セイコーマート、 セブン-イレブン、タイエー、 デイリーヤマザキ、ニューヤマザキ デイリーストア、ハセガワストア、 ハマナスクラブ、ファミリーマート、 ポプラ、ミニストップ、ヤマザキ スペシャルパートナーショップ、 ヤマザキデイリーストア、 ローソン、ローソンストア100
	電子決済	PayPay、LINE Pay
	クレジットカード	VISA、mastercard、JCB、 AMERICAN EXPRESS、Diners Club 山梨中銀ディーシーカード、 三菱UFJニコス

## 別表 2

## サービスセンター業務委託【貸与品】

No.	品名	機種名(型番)	数量	備考
1	業務従事者証			
2	腕章	甲府市上下水道局検針員	35 枚	
3	収納証明書用公印	公印管守規程第3条ひな形13	1 個	
4	領収日付印(現金取扱員用)	会計規程第23条第2項第2号	10 個	
5	大型金庫		1 台	
6	漏水判定システム TS Leak Checker	SV1110	30 台	

## 別表 3

## サービスセンター業務委託【支給品】

No.	品 名	形 式 等	備 考
1	収入日計表		
2	甲府市水道料金等納入済報告書		
3	受益者負担金納入済通知書カガミ（OCR用）	A4 109mm×ヨコ101mm	
4	下水道使用料納付書兼領収書		未賦課専用納付書
5	スポーツ施設使用許可申請書	4枚複写	
6	図面交付申請書	3枚複写	
7	納入通知書兼領収書 (様式データのみ提供)	A4 横	甲府の水納付書

別表 4

経費負担区分

1 委託者が負担するもの

区 分	内 容
建物清掃費	庁舎の一斉清掃費（床下清掃・窓清掃等）
機器及び保守管理費	照明設備、空調設備、消防設備、委託者が設置する固定電話機
郵便料	仕様書第7に定める委託業務の履行に関し必要な郵便料
手数料	口座振替手数料、コンビニエンスストア等収納代行手数料、クレジットカード決済収納代行手数料
電話料	委託者が設置する固定電話機に係る電話料

2 受託者が負担するもの

区 分	内 容
郵便料	受託者名で発送する郵便物
事務用品及び備品等	(1)コピー機、コピー用紙、ファクス機、キャッシュドロア、シュレッダー、携帯電話、集金用カバン、検針棒、閉栓メーター引上用ユニオンキャップ、停水用キャップ、メーターパッキン、残留塩素測定試薬、水道使用申込書投函用ビニール袋 (2)その他業務に必要な事務用品及び備品等
電話料	受託者が設置する固定電話及び携帯電話の使用料金・回線使用料
業務車両関係経費	業務用車両の調達、車検、点検、燃料費、損害保険料、その他維持管理に係る経費
保険料	業務従事者に係る各種保険料及び委託業務に伴う賠償責任保険料等
被服費	業務従事者の制服及び名札等
印刷製本費	(1)使用水量のお知らせ（ロール紙・はがき） (2)納入通知書、複数調定納付書、手書き納付書、督促状 (3)口座再振替、不能、依頼書等 (4)クレジットカード支払関係通知書 (5)水道使用申込書及び記入上の注意書 (6)収納員専用納付書及び滞納整理票 (7)給水停止執行事前通知書及び執行通知書 (8)仕様書第7に掲げる委託業務の履行に関し必要となる各種封筒 (9)その他業務に必要な印刷製本費

## サービスセンター業務委託に係る報奨金及び違約金の算定基準

本業務委託における報奨金及び違約金の算定基準は、次のとおりとする。

## (1) 収納率

当該年度の過去2年の収納率の平均値に0.1%を加えたものを目標収納率、0.1%を除いたものを下限収納率とし、目標収納率を超えた場合には+1ポイント、下限収納率未満の場合には-1ポイント、上限と下限の間においては±0ポイントとする。

この基準を水道料金、下水道使用料、下水道事業受益者負担金のそれぞれ現年度と過年度に適用し、これら6項目の合計で+1ポイントにつき10万円の報奨金を委託者が受託者に支払い、-1ポイントにつき10万円の違約金を受託者が委託者に支払うものとする。

なお、収納率の算定において、現年度の調定額については当該年度の12月末における最新調定額により、収納額については当該年度の3月末における収納額により算定するものとし、委託者の公権力の行使による収納額は算定から除外する。

## 【水道料金】

	違約金		下限収納率	目標収納率		報奨金
現年度	-1ポイント	<	99.51	99.71	<	+1ポイント
過年度	-1ポイント	<	99.76	99.96	<	+1ポイント

## 【下水道使用料】

	違約金		下限収納率	目標収納率		報奨金
現年度	-1ポイント	<	99.54	99.74	<	+1ポイント
過年度	-1ポイント	<	99.77	99.97	<	+1ポイント

## 【下水道事業受益者負担金】

	違約金		下限収納率	目標収納率		報奨金
現年度	-1ポイント	<	98.61	98.81	<	+1ポイント
過年度	-1ポイント	<	97.72	97.92	<	+1ポイント

## (2) 業務履行状況

委託者が設置する「サービスセンター業務受託事業者評価委員会」が行う月例評価においてD評価（本局が求めた水準を満たしていない）となった場合は、委託者は受託者に30万円の違約金を請求できる。