

営業所人員(ハンディターミナル)配置表

(単位:人工、人)

		従業員					ハンディターミナル
		正社員	専任社員	事務員	検針員	合計	
第1エリア	中央営業所2F	15	6	6	46	73	76台
	計量・精査	3	1	1	46	51	
					中区 13 東区 8 南区 11 西区 14		
	調定、清算	12	5	5		22	
	中央営業所1F	10	5	6	0	21	
	収納、口座全般、過誤納	4	1	6		11	
	滞納整理	6	4			10	
合計	25	11	12	46	94	76台	
第2エリア	安佐南営業所	6	3	4	15	28	25台
	計量・精査	1			15	16	
	調定、清算、口座	2	2	3		7	
	収納、過誤納、滞納整理	3	1	1		5	
	安佐北営業所	3	3	4	8	18	15台
	計量・精査	1			8	9	
	調定、清算、口座	1	2	3		6	
	収納、過誤納、滞納整理	1	1	1		3	
	安芸営業所	3	3	4	9	19	16台
	計量・精査	1			9	10	
	調定、清算、口座	1	2	3		6	
	収納、過誤納、滞納整理	1	1	1		3	
	佐伯営業所	3	3	4	8	18	15台
	計量・精査	1			8	9	
	調定、清算、口座	1	2	3		6	
収納、過誤納、滞納整理	1	1	1		3		
合計	15	12	16	40	83	71台	

(注) 1 この表における人工数・人数及び雇用形態は、参考として示すものであり、同じ内容の提案を求めるものではない。

2 この表における単位については、検針員を人、その他の項目を人工としている。

3 ハンディターミナルの台数は、各区分で利用可能な検針用、収納用及び清算用の合計台数(予備機を含む。)を示している。

(備考)

- ・正社員……責任者等及び業務リーダー並びにそれらの補佐的な立場で業務を指示又は自ら担当することを想定
- ・専任社員…正社員の指示に基づいて行う外勤又は内勤業務の担当を想定
- ・事務員……正社員の指示に基づいて行う内勤業務の担当を想定

【上記の表に示す業務区分の主な対応業務】

業務区分	基本仕様書「3 業務内容」に示す業務	(10)その他附帯事務
		計量・精査
調定	(1)水道の使用開始事務、(3)調定事務(アを除く)、(4)納付制事務	アからク
清算	(8)清算事務	アからエ、キ及びク
口座全般	(5)口座振替及び自動払込事務	アからエ及びク
口座	(5)口座振替及び自動払込事務(アを除く。)	アからエ及びク
収納	(6)収納事務	アからク
滞納整理	(8)滞納整理事務	アからク
過誤納	(7)過誤納金の還付事務	アからオ及びク

調定サイクル基準表

検針月			検針翌月			検針翌々月		
10日	20日	31日	10日	20日	31日	10日	20日	31日

1・4ブロック

1日～5日 検針		○検針月10日作成日 納入通知書作成 ●12日発送 → → → → ●27日納期 口座振替・自動払込 ●18日振替日	○検針翌月10日作成日 督促状作成 ●11日発送 → → ●21日納期 口座再請求 ●18日振替日	○検針翌々月31日作成日 コンビニ催告書 発送日及び納期については「営業所日程表」に基づき作成 （営業所によって発送日及び納期が異なるため。）
-------------	--	--	---	--

2・5ブロック

6日～15日 検針		○検針月20日作成日 納入通知書作成 ●22日発送 → → → → ●7日納期 口座振替・自動払込 ●28日振替日	○検針翌月20日作成日 督促状作成 ●21日発送 → → ●1日納期 口座再請求 ●28日振替日	○検針翌々月10日作成日 コンビニ催告書 発送日及び納期については「営業所日程表」に基づき作成 （営業所によって発送日及び納期が異なるため。）
--------------	--	---	--	--

3・6ブロック

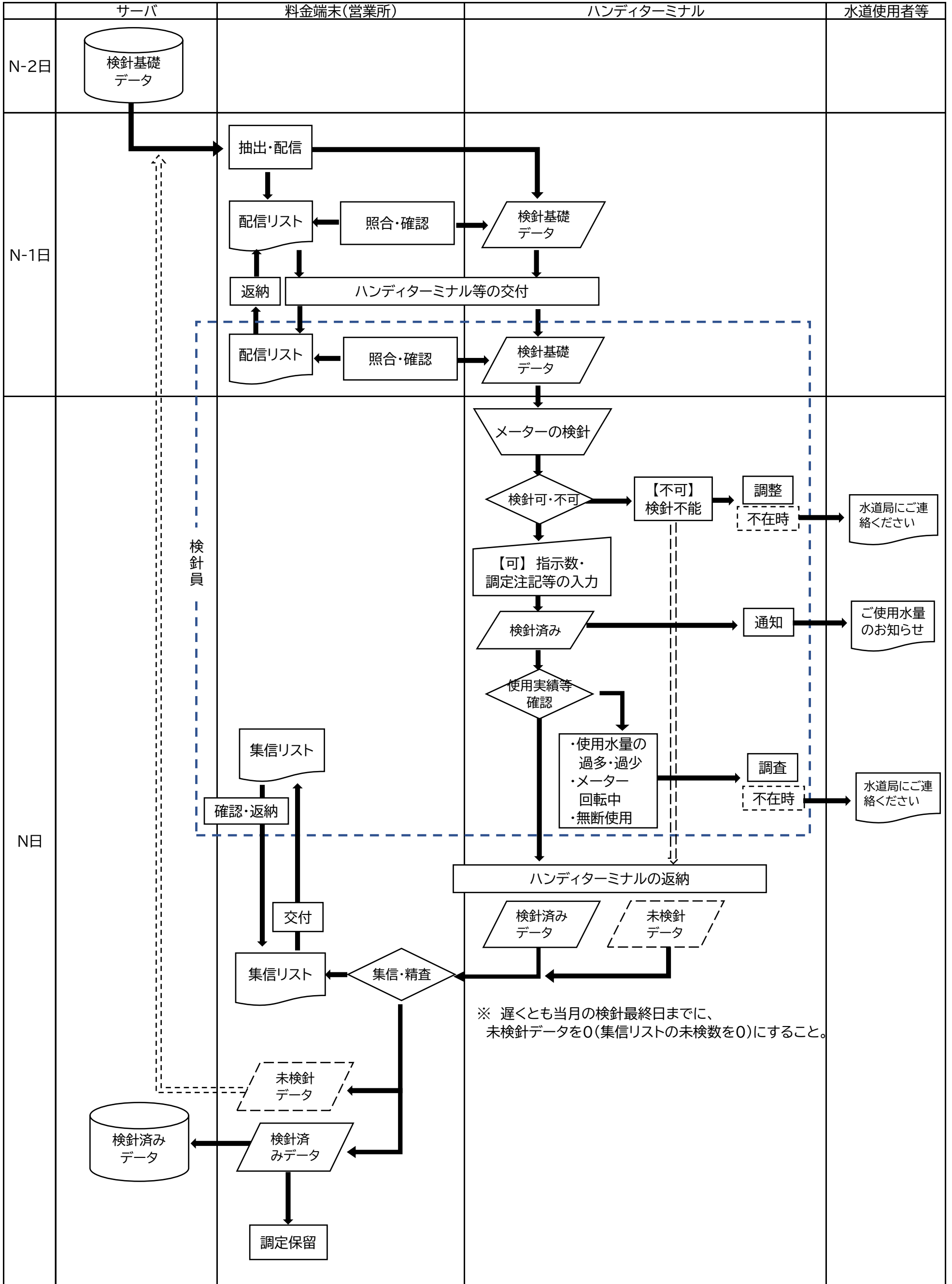
16日～25日 検針		○検針月31日（月末日）作成日 納入通知書作成 ●2日発送 → → → → ●17日納期 口座振替・自動払込 ●8日振替日	○検針翌月31日作成日 督促状作成 ●1日発送 → → → ●11日納期 口座再請求 ●8日振替日	○検針翌々月20日作成日 コンビニ催告書 発送日及び納期については「営業所日程表」に基づき作成 （営業所によって発送日及び納期が異なるため。）
---------------	--	---	---	--

※この表は、検針、調定及び請求サイクルの基準を示すものであり、運用上のサイクルと必ずしも一致しない。

	第1期	第2期	第3期	第4期	第5期	第6期
1ブロック						
2ブロック	4月	6月	8月	10月	12月	2月
3ブロック						
4ブロック						
5ブロック	5月	7月	9月	11月	1月	3月
6ブロック						

※本市では、給水区域を6ブロックに分け、隔月検針を行っている。

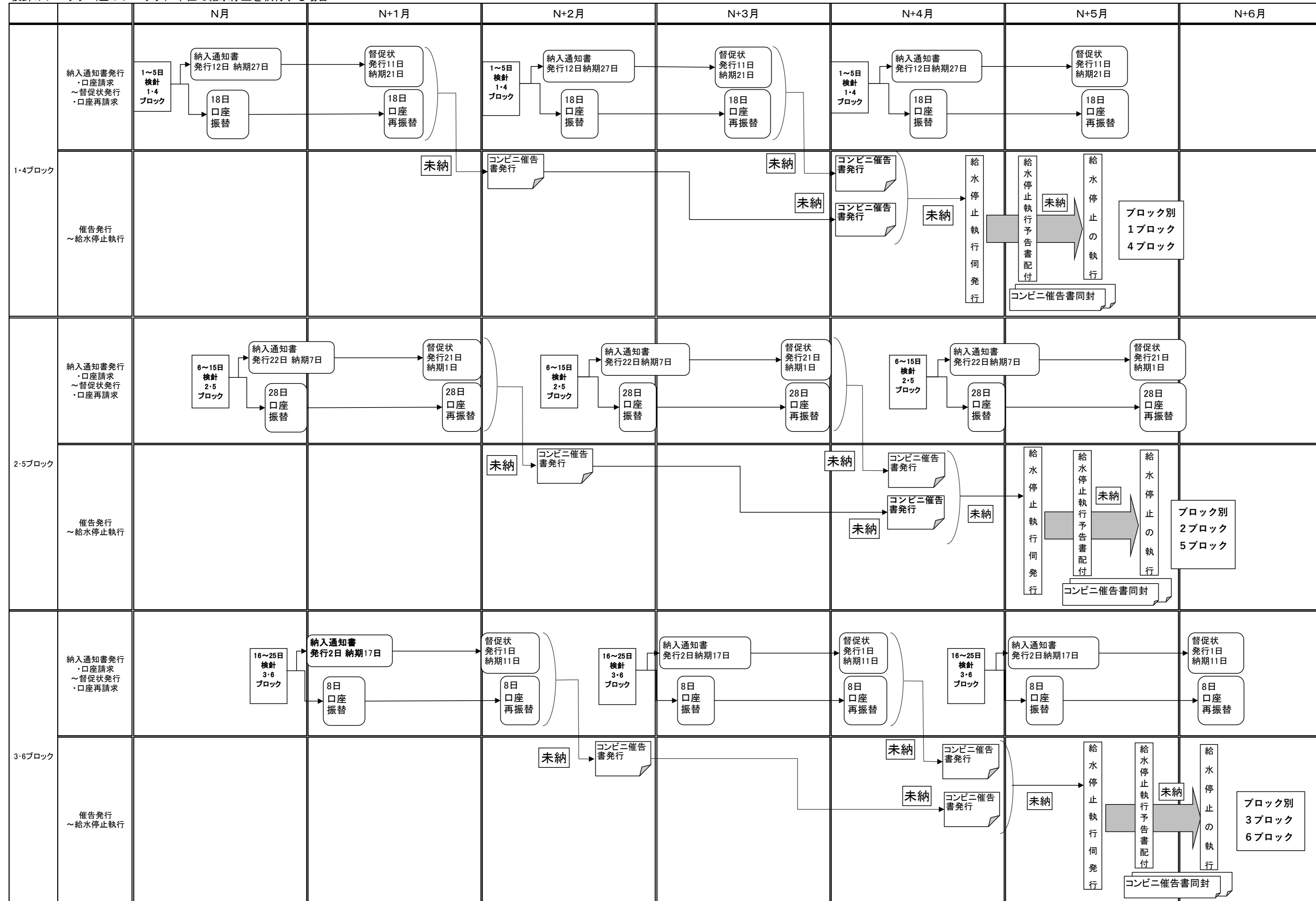
計量事務フロー



※ このフロー図においては、基本的な流れをイメージしやすいよう、計量事務の最も代表的な実施項目のみを表示した。

滞納整理事務フロー①

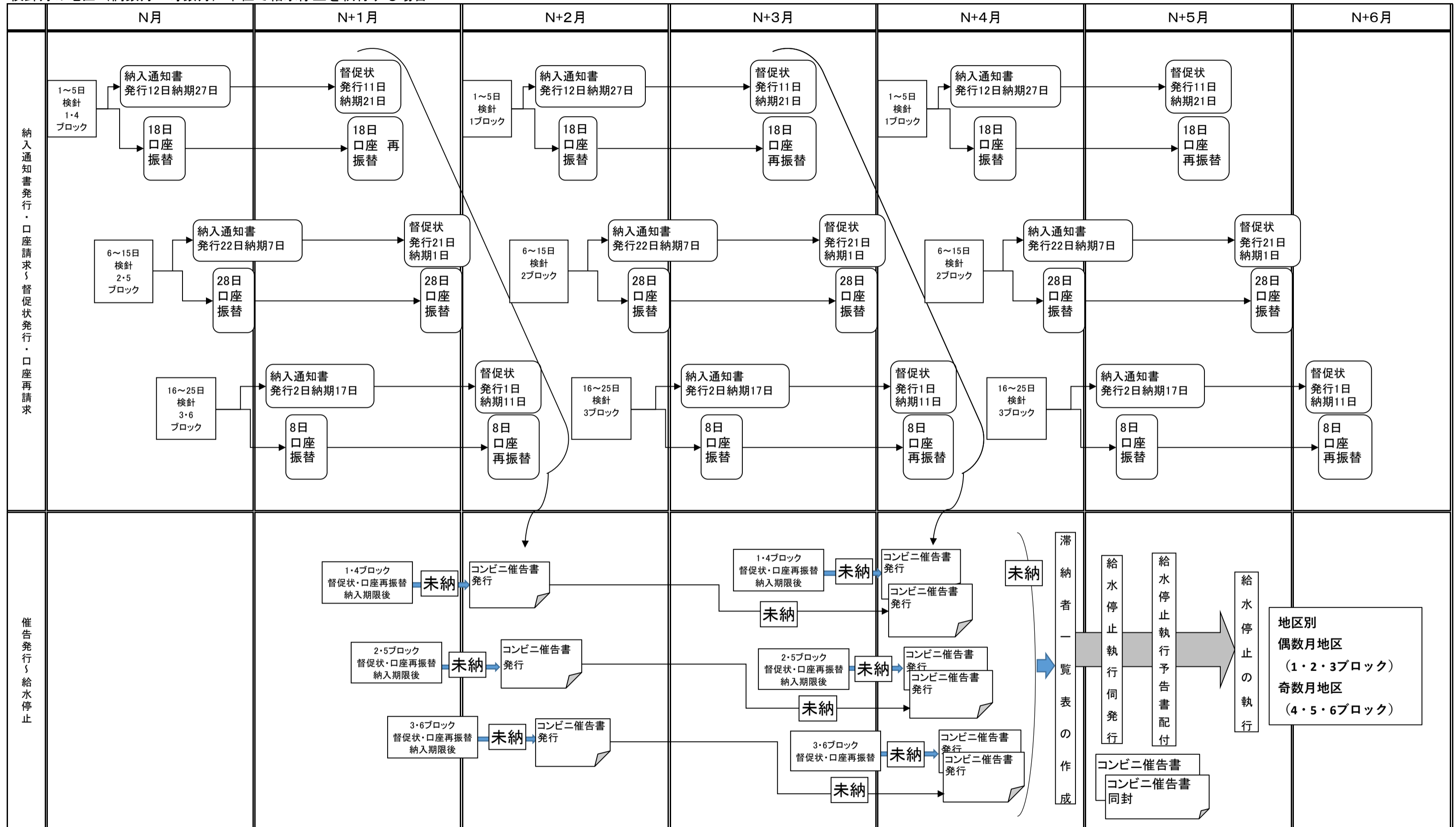
検針のブロック（全6ブロック）単位で給水停止を執行する場合



※ 納入通知書の納入期限及び口座振替日が土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律に規定する休日の場合は、翌営業日とする。
 ※ 督促状の納入期限は、土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律に規定する休日にかかわらず、発行日の10日後とする。
 ※ 督促状の発行日が広島市の休日を定める条例第1条第1項に規定する市の休日の場合、翌営業日とする。

検針月の地区（偶数月・奇数月）単位で給水停止を執行する場合

滞納整理事務フロー②



- ※ 納入通知書の納入期限及び口座振替日が土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律に規定する休日の場合は、翌営業日とする。
- ※ 督促状の納入期限は、土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律に規定する休日に当たるか否かに関わらず、発行日の10日後とする。
- ※ 督促状の発行日が広島市の休日を定める条例第1条第1項に規定する市の休日の場合、翌営業日とする。

業務分担表

【受注者】 A：第1エリア（中央営業所）
B：第2エリア（安佐南・安佐北・安芸・佐伯営業所）

名 事 務	作業内容	発注者	受注者		備考
			A	B	
使用 開始 事務	使用開始申込みの受付				
	口頭及びFAXによる受付、事務連絡票への記録		○	○	申込みを受けた営業所の受注者が全営業所分を行う。
	ホームページによる受付		○	○	
	使用開始届による受付		○		発注者等からの配布を受けて受注者Aが行う。
	使用開始情報の登録		○	○	申込みを受けた営業所の受注者が全営業所分を行う。
	給水装置に係る調査（申込み内容の不備への対応、給水装置の特定及び不出水の調査・対応）		○	○	不出水の場合、状況調査、開栓依頼及び通水確認等
	無届使用への対応（現地調査、文書投函、止水対応）		○	○	
計量 事務	検針計画の作成	△	○	○	発注者決裁
	検針データの抽出、ハンディターミナルへの配信、メーターの検針、検針済データの集信		○	○	
	検針順路の設定、変更		○	○	
	検針結果の報告、再検針・再調査		○	○	
	計量事務に係る各種リストの確認、処理		○	○	
調定 事務	検針済データの精査		○	○	
	現地等における調査		○	○	
	メーターボックス内の漏水箇所の特定及び1次側の漏水位置の特定並びに修理依頼の受付		○	○	目視調査の実施と管理事務所への修理依頼
	無線検針後の定例調定に係る検針済みデータの精査及び現地等における調査等			○	佐伯区湯来町の一部で実施する無線検針に限る。令和8年度以降に導入する無線検針については、別途指示する。
	無線検針の検針不可及びメーター異常の調査				
	平常時（通信不良等）	○			無線検針システムの所管課が対応
	自然災害時等（不可抗力）			○	この場合は検針のため現地調査を行うこと。
	無線検針先のご使用水量のお知らせの郵送に係る対応			○	
	調定事務に係る各種リストの確認、処理	△	○	○	発注者決裁
	随時調定		○	○	
	メーター異常等に伴うメーター取替伝票の発行		○	○	
	使用水量の認定	△	○	○	発注者決裁
	共同建築物等の水道料金等の算定の特例申請の受付、現地調査、資料の作成及び提出		○	○	
共同建築物等の水道料金等の算定の特例申請の審査、決裁、審査結果の通知	○				
共同建築物等の水道料金等の算定の特例における審査結果の入力		○	○		
用途・業態の決定又は変更	△	○	○	発注者決裁	
メーター口径の変更に係る料金調定		○	○		

業務分担表

【受注者】 A：第1エリア（中央営業所）
B：第2エリア（安佐南・安佐北・安芸・佐伯営業所）

名 事 務	作業内容	発注者	受注者		備考
			A	B	
調 定 事 務	受水槽等清掃用臨時給水申込書の受付		○	○	
	受水槽等清掃に係る認定水量の算出	△	○	○	発注者決裁
	受水槽清掃用水使用承認証の交付		○	○	
	受水槽等清掃に係る認定水量の調定		○	○	
	受水槽清掃差引水量の入力		○	○	有計量の場合に限る。
	工事用水有計量のもの		○	○	
	工事用水無計量のもの	○			
	下水開始依頼（単独下水を除く。）の入力		○	○	
	単独下水の使用開始、廃止（清算）、名義変更の入力		○	○	
	単独下水分の随時調定		○	○	
	メーターの検査請求書の受付、メーターの検査依頼書の作成・提出	△	○	○	依頼書は発注者決裁
	メーターの検査の日程調整（使用者・検査担当課）	○	○	○	使用者：受注者 検査担当課（給水課）：発注者
	メーター検査担当課へ依頼書の送付	○			
	メーター検査に伴うメーター取替依頼		○	○	メーター取替伝票により管理事務所へ依頼
	検査前メーターの受領及び運搬		○	○	管理事務所～高陽メーター管理所
	メーター検査及びメーター検査結果書の作成	○			使用者が原則立会して検査する。結果書は高陽メーター管理所が作成
	検査済メーターの運搬及び返納		○	○	高陽メーター管理所～管理事務所
	メーター検査結果書の受領	△	○	○	給水課長決裁後、受注者に送付する。
	メーター検査結果の通知書の作成	△	○	○	発注者決裁
	メーター検査結果の使用者への通知				
	手渡し		○	○	原則手渡し
	郵送	○			
	消火栓の使用に伴う料金調定	△	○	○	発注者決裁
	水道料金等の料金更正	△	○	○	発注者決裁
	料金更正に伴う過誤納金還付依頼		○	○	
	処理状況の確認（翌営業日）		○	○	
料金更正に伴う減額についてのお知らせの送付		○	○		
適格請求書の交付又は再交付		○	○	交付請求を受けた営業所の受注者が全営業所分を対応	
適格返還請求書の交付		○	○		
水道料金と下水道使用料の適格請求書の分割交付		○	○		
一括請求サービスに係る適格請求書の出力及び名寄せ送付		○	○	3(4)オ(イ)に示すとおりまとめ営業所の受注者が対応	

業務分担表

【受注者】 A：第1エリア（中央営業所）
B：第2エリア（安佐南・安佐北・安芸・佐伯営業所）

名 務	作業内容	発注者	受注者		備考
			A	B	
納付制事務	納入通知書の発送（随時発行、再発行を除く。）	○			
	納入通知書の随時発行、再発行		○	○	
	納入通知書の引抜き依頼		○	○	
	分割発行の申請の受付、使用開始等の入力	△	○	○	発注者決裁
	分割発行の調定	△	○	○	発注者決裁
	一括請求申請の受付・審査・入力・通知	△	○	○	発注者決裁。3(4)オ(ウ)に示すとりまとめ営業所の受注者が対応
口座振替及び自動払込事務	口座振替及び自動払込に係る通知書の発送	○			
	金融機関、店舗情報の登録・更新・削除の電算依頼	○			
	口座振替通知書の受領		○		インターネットからの申込みは、口座情報を記載した印刷物を発注者より受注者Aへ配付する。
	金融機関との口座振替依頼書等の受け渡し		○		口座振替依頼書等の電子データ化及び確認書の作成を含む。
	口座振替通知書による口座情報の登録		○		
	口座振替継続の申込みの受付及び登録		○	○	
	金融機関への口座振替中止の依頼	○	○	○	ゆうちょ銀行への依頼は発注者が実施する。
	登録済み依頼書の確認を要する口座申込内容不備、口座振替不能分への対応		○		
	登録済み依頼書の確認を要しない口座振替不能分への対応		○	○	
	随時の口座請求		○	○	
口座振替及び自動払込に係る通知書の引抜き依頼		○	○		
収納事務	窓口収納、現地収納		○	○	
	納入証明書の発行依頼の受付、発行	△	○	○	発注者決裁
	出納取扱金融機関等への公金払込	△	○	○	発注者決裁
	ゆうちょ銀行で収納した現金に係る対応				
	払込取扱票（写し）の受領、照合確認、仮消込処理		○		
	水道料金・下水道使用料領収済通知書の受領、提出		○		料金システム所管課が仮消込処理
	郵便振替整理簿の作成、現金の払出し及び公金払込	△	○		発注者決裁
口座振替済領収証発行依頼の受付、発行	△	○	○	発注者決裁 窓口発行分	
収納取消	○			受注者から発注者へ依頼する。	

業務分担表

【受注者】 A：第1エリア（中央営業所）
B：第2エリア（安佐南・安佐北・安芸・佐伯営業所）

名 務	作業内容	発注者	受注者		備考	
			A	B		
過誤納金の還付事務	過誤納金整理簿一覧表、過誤納金整理簿その他関係帳票の出力（日次）		○	○		
	過誤納金整理簿による確認、整理及び精査・訂正		○	○		
	振替収納及び預り金額の修正		○	○		
	過誤納金還付伺の作成及び提出	△	○	○	発注者決裁	
	還付通知（還付方法の確認）					
	水道料金の過誤納金	○	○	○	同時に過年度下水道使用料を還付する場合に限り、発注者が対応	
	現年度に調定された下水道使用料の過誤納金	○	○	○	同時に過年度下水道使用料を還付する場合に限り、発注者が対応	
	過年度に調定された下水道使用料の過誤納金	○				
	料金システムによる充当処理及び充当通知		○	○	発注者が還付通知する過誤納金を除く。	
	口座還付及び現金還付	○				
預り金決算関係帳票の出力、還付不能理由の記載及び提出	△	○	○	発注者決裁		
清算事務	清算の受付					
	口頭、FAX及び管理事務所からの連絡による受付、事務連絡票への記録		○	○	申込み等を受けた営業所の受注者が全市分を行う。	
	ホームページによる受付		○	○		
	清算受付情報の登録		○	○	申込み等を受けた営業所の受注者が全市分を行う。	
	清算検針基礎データの抽出、ハンディターミナルへの配信		○	○		
	清算票の出力及び担当者への交付		○	○		
	使用開始届の出力、申込関連冊子等の袋詰め		○	○		
	メーターの検針		○	○		
	清算検針済データの集信		○	○		
	清算料金の調定処理、清算料金等の収納		○	○	清算料金等の収納は、現地収納した場合に限る。	
清算事務に係る各種リストの確認、処理	△	○	○	発注者決裁		
閉栓伝票の発行		○	○			
滞納整理事務	督促状等の発送（随時発行、再発行を除く。）	○				
	督促状の随時発行、再発行		○	○		
	督促状の引抜き依頼		○	○		
	再請求通知書の引抜き依頼		○	○		
	催告書作成予定（営業所日程表）の作成、提出		○	○		
	催告書受領・引抜き・発送		○	○		
催告書の即時発行、再発行		○	○			

業務分担表

【受注者】 A：第1エリア（中央営業所）
B：第2エリア（安佐南・安佐北・安芸・佐伯営業所）

名 務	作業内容	発注者	受注者		備考
			A	B	
滞 納 整 理 事 務	給水停止執行伺・給水停止執行明細書・催告書の作成	△	○	○	発注者決裁。原則、開栓条件を設定して伺う。
	給水停止執行予定日の入力、給水停止予告書の配付		○	○	配付の中止又は保留に伴う予告書の引抜きを含む。
	給水停止の執行、給水停止執行通知書の配付		○	○	執行の中止又は保留に伴う通知書の引抜きを含む。
	給水停止執行情報の入力、給水停止執行控への記入		○	○	
	収納状況の確認、給水停止の解除、解除の入力、給水停止執行控への記入		○	○	開栓条件を設定していない場合などは、給水停止の解除は発注者決裁。
	防災センター及び水道修理センターへの給水停止執行控の引継ぎ	○	○	○	受託者Bは、防災センターへの引継ぎを発注者経由で行う。
	執行状況の確認		○	○	
	水道料金等の分割納入・支払延期の申出の報告	△	○	○	発注者決裁
	支払延期等に伴う水道料金等の収納確認及び未納が判明した場合における給水停止の執行		○	○	
	清算後の未納料金に対する納入通知書等の送付、電話等による未納料金の説明		○	○	
	転居先不明者の転出先又は送付先調査		○	○	
	債務者調査（住民票調査等をいう。以下同じ。）の資料作成、依頼		○	○	
	債務者調査の実施	○			
	債務者調査の調査結果に基づく確認書の作成	○			
	送付先判明分の入力		○	○	
	徴収停止に係る資料の作成、入力	△	○	○	発注者決裁
	時効の援用の受付、関連資料の提出		○	○	
	時効援用の入力	○			
不納欠損処分報告書の作成	△	○	○	発注者決裁	
そ の 他 附 帯 事 務	対応記録の入力	○	○	○	対応者が入力する。
	対応記録入力チェックリストの確認		○	○	
	使用者、給水又は検針に関する情報の変更入力・調査		○	○	
	事務連絡票への記録、受付内容の登録及び保管		○	○	受注する業務区域にかかわらず全ての営業所において、記録～登録～保管まで行う。
	広島市水道局引越お客さま受付センター又は他の営業所からの事務連絡票に係る対応及び保管		○	○	口座振替依頼書の送付依頼その他の対応を含む。
	不着郵便物の調査、対応		○	○	
	水道料金等の口座振替及び自動払込による支払の勧誘				
	窓口、電話又は現地		○	○	
	給水停止予告書と口座振替依頼書等を同封し配付		○	○	
	納入通知書と口座振替依頼書等を同封し送付		○		全営業所分を受注者Aが行う。
	集合住宅の暗証番号及び合鍵の管理運用		○	○	
集合住宅の暗証番号及び合鍵の管理運用状況の検査	○				
福祉減免申請書一式の点検・受領及び引継ぎ			○		
窓口受付、電話対応その他委託業務に関する事務		○	○		

(注) 1 「○」…主担当（発注者・受注者いずれも実施するものは両方に○）、「△」…起案・決裁
2 受注者A・Bの双方を主担当としているものは、特に明示のない限り、当該営業所の業務区域について実施する。

業務実績

第1エリア：中央営業所
第2エリア：安佐南・安佐北・安芸・佐伯営業所

1 事業規模

(1) 給水世帯数

(単位：戸)

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	備考
第1エリア	304,065	305,374	307,449	
第2エリア	292,634	294,059	295,505	
合計	596,699	599,433	602,954	

(2) 給水人口

(単位：人)

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	備考
第1エリア	580,566	578,215	576,949	
第2エリア	642,334	638,187	634,361	
合計	1,222,900	1,216,402	1,211,310	

2 検針状況

(1) 検針件数

(単位：件)

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	備考		
第1エリア	小口径	1,965,220	1,975,587	1,986,888	小口径：13・20・25mm 中口径：40mm 大口径：50mm以上	
	中口径	31,033	31,007	30,989		
	大口径	13,580	13,743	13,913		
	計	2,009,833	2,020,337	2,031,790		
	(うち夜間検針)	(856)	(853)	(824)		
第2エリア	小口径	1,761,908	1,777,510	1,791,507		
	中口径	17,191	17,305	17,384		
	大口径	8,642	8,723	8,812		
	計	1,787,741	1,803,538	1,817,703		
	(うち夜間検針)	(0)	(0)	(0)		
合計	小口径	3,727,128	3,753,097	3,778,395		
	中口径	48,224	48,312	48,373		
	大口径	22,222	22,466	22,725		
	計	3,797,574	3,823,875	3,849,493		
	(うち夜間検針)	(856)	(853)	(824)		

(2) 検針員数

(単位：人)

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	備考
第1エリア	46	46	46	
第2エリア	40	40	40	
合計	86	86	86	

3 水道料金調定状況

(1) 調定

(単位：件、円)

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	備考
第1エリア	件数	1,829,202	1,830,202	1,833,152
	金額	10,937,496,197	10,929,501,569	10,992,539,289
第2エリア	件数	1,677,860	1,684,350	1,690,624
	金額	8,846,742,971	8,725,033,159	8,726,651,462
合計	件数	3,507,062	3,514,552	3,523,776
	金額	19,784,239,168	19,654,534,728	19,719,190,751

(2) 調定更正件数

(単位：件)

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	備考
第1エリア	6,866	7,257	7,257	
(うち漏水減免)	(2,930)	(3,077)	(3,456)	
第2エリア	7,462	8,030	7,524	
(うち漏水減免)	(4,335)	(4,621)	(4,921)	
合計	14,328	15,287	14,781	
(うち漏水減免)	(7,265)	(7,698)	(8,377)	

業務実績

第1エリア：中央営業所
第2エリア：安佐南・安佐北・安芸・佐伯営業所

(3) 現地調査状況

(単位：件)

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	備考
第1エリア	18,106	15,883	22,857	検針員分を除く。
第2エリア	14,410	14,672	16,404	
合計	32,516	30,555	39,261	

4 納付書発送件数

(単位：件)

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	備考
第1エリア	430,691	438,941	453,012	
第2エリア	293,217	297,791	311,525	
合計	723,908	736,732	764,537	

5 使用開始及び口座情報の入力件数

(1) 使用開始

(単位：件)

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	備考
第1エリア	16,531	16,194	15,849	引越し受付センター処理分を除く。
第2エリア	10,904	11,505	11,410	
合計	27,435	27,699	27,259	

(2) 口座情報 ※中央営が全市分を実施

(単位：件)

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	備考
全体	33,778	34,080	32,333	口座振替継続の入力件数を含まない。

6 水道料金収納状況

(1) 収納件数

(単位：件、%)

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	備考	
全体	現年度 (収納率)	3,462,162 (98.72)	3,462,326 (98.51)	3,476,515 (98.66)	最終納期限までを含む。
	滞納繰越分 (収納率)	175,702 (92.20)	169,479 (91.24)	261,604 (93.29)	
	合計 (収納率)	3,637,864 (98.38)	3,631,805 (98.15)	3,738,119 (98.26)	

(2) 収納金額

(単位：円、%)

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	備考	
全体	現年度 (収納率)	19,582,045,292 (98.98)	19,447,983,774 (98.95)	19,518,114,776 (98.98)	最終納期限までを含む。
	滞納繰越分 (収納率)	993,399,544 (89.69)	947,044,534 (90.20)	1,391,533,493 (93.50)	
	合計 (収納率)	20,575,444,836 (98.49)	20,395,028,308 (98.51)	20,909,648,269 (98.60)	

7 収納取扱件数

(1) 窓口収納

(単位：件)

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	備考
第1エリア	4,647	7,330	7,457	
第2エリア	3,918	6,654	6,766	
合計	8,565	13,984	14,223	

(2) 現地収納

(単位：件)

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	備考	
滞納料金を 現地収納を 要するもの	第1エリア	1,236	1,500	1,717	当期分を含み、集金制を含まない。
	第2エリア	376	311	535	
	合計	1,612	1,811	2,252	
集金制で あるもの	第1エリア	7	6	6	
	第2エリア	13	13	12	
	合計	20	19	18	

業務実績

第1エリア：中央営業所
第2エリア：安佐南・安佐北・安芸・佐伯営業所

(3) ゆうちょ銀行収納分（払込取扱票）※中央営が全市分を実施 (単位：件)

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	備考
全体	265	278	231	

8 預り金処理件数

(1) 預り金 (単位：件)

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	備考
第1エリア (うち過誤納によるもの)	— —	3,262 (1,898)	3,067 (1,615)	預り金全体件数には更正減額分を含む。
第2エリア (うち過誤納によるもの)	— —	2,434 (1,229)	2,226 (1,104)	
合計 (うち過誤納によるもの)	— —	5,696 (3,127)	5,293 (2,719)	

(2) 口座還付 (単位：件)

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	備考
第1エリア	—	704	828	
第2エリア	—	616	499	
合計	—	1,320	1,327	

(3) 現金還付 (単位：件)

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	備考
第1エリア	—	186	113	
第2エリア	—	54	67	
合計	—	240	180	

9 清算処理状況

(1) 清算調定件数 (単位：件)

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	備考
第1エリア (うち現地収納)	33,090 (48)	32,270 (45)	33,944 (63)	
第2エリア (うち現地収納)	23,501 (14)	26,543 (12)	25,593 (18)	
合計 (うち現地収納)	56,591 (62)	58,813 (57)	59,537 (81)	

(2) 清算受付件数 (単位：件)

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	備考
第1エリア	19,254	20,879	25,536	引越し受付センター処理分を除く。
第2エリア	10,370	12,604	12,782	
合計	29,624	33,483	38,318	

10 滞納整理状況

(1) 督促状発送件数 (単位：件)

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	備考
第1エリア	96,701	123,317	117,659	口座再請求を除く。
第2エリア	61,114	75,622	73,344	
合計	157,815	198,939	191,003	

(2) 催告書発送件数 (単位：件)

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	備考
第1エリア	91,508	109,898	111,020	
第2エリア	53,276	63,347	62,459	
合計	144,784	173,245	173,479	

業務実績

第1エリア：中央営業所
第2エリア：安佐南・安佐北・安芸・佐伯営業所

(3) 清算分督促状発送件数

(単位：件)

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	備考
第1エリア	5,463	6,998	6,278	
第2エリア	2,757	3,244	3,358	
合計	8,220	10,242	9,636	

(4) 給水停止執行明細書発行件数

(単位：件)

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	備考
第1エリア	19,096	20,626	20,355	
第2エリア	10,221	11,913	11,625	
合計	29,317	32,539	31,980	

(5) 給水停止執行日の通知交付件数

(単位：件)

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	備考
第1エリア	14,247	14,936	15,748	
第2エリア	10,215	10,988	11,091	
合計	24,462	25,924	26,839	

(6) 給水停止執行件数

(単位：件)

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	備考
第1エリア	4,203	4,751	4,929	
第2エリア	2,110	2,563	2,741	約束不履行分を含まない。
合計	6,313	7,314	7,670	

(7) 約束不履行による給水停止執行件数

(単位：件)

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	備考
第1エリア	63	46	84	
第2エリア	60	25	19	
合計	123	71	103	

11 口座振替加入促進PR ※中央営が全市分を実施

(単位：件)

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	備考	
全体	1回目	11,462	11,811	10,744	新規水道使用者を対象として納入通知書送付時に実施するものに限る。
	2回目	9,023	9,018	—	

※ 金額は、消費税及び地方消費税を含む。

業務履行上の目標値

1 収納率

この契約に係る水道料金の目標収納率（金額ベース）については、広島市全体で98.4%を上回るようエリアごとに発注者が設定し、履行開始までに各受注者に通知する。受注者は、各年度の最終収納率（発注者が指定する第6期最終納入期限の日までの収納率をいう。）が目標収納率を上回るよう努めなければならない。

2 誤検針発生率

誤検針発生率の目標値は、過去3年間の実績に基づき、両エリアともに0.03に設定する。受注者は、年度ごとに集計した誤検針発生率が目標値を超過しないよう努めなければならない。

誤検針について発注者と受注者で見解が異なる場合は、協議してこれを決定する。

$$\text{誤検針発生率} = \frac{\text{誤検針件数}}{\text{総検針件数}} \times 1,000 \text{ (小数点第3位以下切捨て)}$$

※ 誤検針は、定例検針又は清算検針において、当該エリアの受注者を原因者として発生したメーター指針の誤読又は誤入力により、誤った指示数で調定されたことが確認されたものをいう。

3 目標達成が困難な場合の対応

受注者は、前記1及び2における目標の達成が困難な状況にあり、業務改善を発注者から求められたときは、業務改善策を策定し、発注者に書面にて提出、改善に向けた協議を行う。

費用負担区分表

区分	内容	発注者	受注者
建物維持管理費	事務所に係る経費	○	
	更衣室の設置及び維持管理に係る経費	○	
	消防機器設備ほか建物維持管理に係る経費	○	
	防犯警備に係る経費	○	
	光熱水費	○	
	清掃費	○	
	焼却及び発注者の指示する方法による廃棄物の搬出・処理費用に係る経費	○	
	シュレッダーにより細断した廃棄物の搬出・処理費用に係る経費		○
通信費	固定電話（発注者が貸与した固定電話に限る。）	○	
	ファクシミリ（発注者が貸与した複合機に限る。）	○	
	料金システム及び水道施設情報管理システムに係る通信費	○	
	携帯電話		○
	インターネット、メール		○
郵送費	納入通知書	○	
	督促状	○	
	催告書	○	
	返信用封筒 ※水道使用者等が費用を負担する。		
	その他業務上必要な郵便物	○	
収納取扱手数料	口座振替取扱手数料	○	
	自動払込取扱手数料	○	
	コンビニ収納代行手数料	○	
	出納取扱金融機関等による収納取扱手数料	○	
	支払いを免除されない出納取扱金融機関等への各種手数料 ※硬貨50枚を超過する場合に発生する硬貨精査手数料を想定しているが、現状では、請求を受けていない。		○
システム関係費	料金システム端末機、プリンター、ハンディターミナル、サーバー機器賃借料	○	
	水道施設情報管理システム端末機、プリンター、サーバー機器賃借料	○	
	システム等機器類に係る維持管理費ほか各種経費	○	
印刷製本費	各種封筒（窓付き、長形3号、角形2号、返信用封筒）	○	
	発注者が交付する印刷帳票	○	
	その他業務上必要な文書	○	
	受注者のプリンターにより出力する文書		○
備品費	複合機	○	
	耐火金庫		○
	事務用机、椅子 中央営業所 1階 中央営業所 2階 安佐南営業所 安佐北営業所、安芸営業所及び佐伯営業所	○	○ 概ね21台まで 概ね27台まで 概ね13台まで 概ね10台まで
	脇机、協議机、端末設置机	○	
	受付カウンター	○	
	パイプ椅子 ※発注者が残置する中古品を利用可能	○	○
	キャビネット、書類棚、収納棚 ※発注者が残置する中古品を利用可能	○	○
	固定電話（設置に係る経費も含む。） ※受注者負担による設置については、任意とする。	○	○ 任意

費用負担区分表

区分	内容	発注者	受注者
備品費	更衣ロッカー※発注者が残置する中古品を利用できる。また、受注者負担による追加購入については、任意とする。	○	○ 任意
	事務用パソコン、プリンター（プリンター台も含む。）		○
	水道局ホームページ（電子メール）受付データ送受信専用パソコン（閉域網に限定して利用）		○
	手提げ金庫		○
	シュレッダー		○
	地図		○
	携帯電話		○
	暗渠、ピット等の内部における検針を実施するために必要な酸素・硫化水素濃度測定器等の計器類（点検費用を含む。）		○
	発電機、水中ポンプその他の検針作業に必要な備品（発注者の在庫から貸与できるものを除く。）		○
	台車 ※安佐南営業所、安佐北営業所、安芸営業所及び佐伯営業所は、少なくとも1台を貸与する。	○	○
	冷蔵庫 ※中央営業所は各階1台、その他営業所は各所1台までとし、発注者が残置する中古品1台を利用できる。ただし、代替購入については、受注者負担とする。	○	○
	食器棚	○	
その他業務上必要な備品、工具類（発注者の在庫から貸与できるものを除く。）		○	
消耗品費	領収日付印		○
	料金システム及び水道施設情報管理システム用プリンターで使用するトナー R7年度実績 料金システム用トナー（@26,200円、税抜） 中央営業所27個、安佐南、安佐北、安芸及び佐伯営業所34個 料金システム用ドラム（@14,850円、税抜） 中央営業所15個、安佐南、安佐北、安芸及び佐伯営業所19個 水道施設情報管理システム用トナー（@30,170円、税抜） 中央営業所1個、安佐南、安佐北、安芸及び佐伯営業所1個		○
	料金システム及び水道施設情報管理システム用プリンターで使用するコピー用紙		○
	受注者のプリンターで使用するトナー又はインク		○
	受注者のプリンターで使用するコピー用紙		○
	メーター閉栓用のニップル、プラグ及びメーターパッキン		○
	その他業務上必要な消耗品		○
	車両維持費	委託業務用車両（四輪・二輪）の調達に係る経費 ※受注者の使用する車両には「広島市水道局 業務受託者 ○○○○○」と表示すること。具体的な表示方法は、契約締結後、発注者が指示する。	
車検、定期点検整備費及び修繕費			○
燃料費及び有料道路等使用料			○
自動車損害賠償責任保険料及び任意保険料			○
その他、車両に係る経費			○
委託業務用車両駐輪場（指定する車両台数を超える場合は、別途駐輪場が必要となる可能性がある。） 中央営業所 安佐南営業所 安佐北営業所、安芸営業所及び佐伯営業所		○	○ 概ね34台まで 概ね10台まで 概ね5台まで
委託業務用車両駐車場※発注者による設置は行政区ごとに1台分までとする。2台目以降の設置は、受注者の任意とする。		(1台目) ○	(2台目以降) ○
保険料	従業員各種保険料		○
	委託業務に伴う損害賠償責任保険料等		○
被服費	従業員の制服、雨具、防寒着、空調服等		○
	従業員の名札、身分証明書		○