【その他】

湖南市上下水道業務包括委託

1　委託の目的

湖南市の水道事業は、昭和 31 年に通水を開始以来、これまで人口の増加や給水区域の拡張、また、安全で安心できる良質な水の安定供給に努めてきたところである。

しかし、近年長引く景気の低迷や給水人口の低迷、節水型社会の浸透により、全国的に水道料金収入が伸び悩む中、自然災害への対策や新たな水質問題、さらには水道技術の継承問題への対応など、多くの課題に直面しており、湖南市においても同様の課題を抱えている状況である。

一方、下水道事業については、昭和 54 年度に下水道事業計画の認可を受けて以来、積極的に整備促進を図った結果、下水道普及率は、令和 7 年度末時点で 98%を超えている。その反面、水道事業と同様に、使用料収入の伸び悩みや近い将来に耐用年数を迎える施設の更新対応等、維持管理を含めたストックマネジメント計画や経営戦略に基づく経営の効率化が喫緊の課題となっている。

こうしたことを背景に本市では、平成 27 年度から上下水道施設維持管理業務に、上下水道の公金徴収業務等を併せた、包括的な業務委託を実施している。

本委託は、民間事業者の持つノウハウや創意工夫を活用し、安全な水道水の安定供給、下水道による公共衛生の改善および公共用水域の水質保全を図り、市民サービスの向上を目的とするもので、上下水道施設維持管理業務及び上下水道事業公金徴収事務等業務の一体的・包括的な委託業務を行っている。

2　委託業務の対象区域

湖南市給水区域、湖南市汚水処理区域及び市の指定する市外

※参考

給水人口（令和８年３月 31 日現在）	53,897 人
処理区域内人口(令和８年３月 31 日現在)	53,233 人

3　業務委託の期間

第１回　平成 27 年 10 月～平成 30 年９月（３年）
第２回　平成 30 年 10 月～令和３年９月（３年）
第３回　令和３年 10 月～令和８年９月（５年）
第４回　令和８年 10 月～令和 11 年９月（３年）

4　業者選定方法

公募型プロポーザル方式

5　請負業者

滋賀県彦根市駅東町８番地７
日本メンテナスエンジニヤリング株式会社　滋賀支店

6　業務委託の内容

（１）水道施設維持管理業務
（ア）浄水場、受水場、配水池及び増減圧施設等の運転管理業務
（イ）浄水場、受水場、配水池及び増減圧施設等の保全管理業務
・日常管理業務
・定期点検
・設備保守点検
①上水道施設電気保安・法定点検業務
②上水道各施設遠方監視制御設備保守点検業務
③水質モニタリング装置保守点検業務
④消防設備保守点検業務
⑤空調機の簡易点検
⑥クレーンの定期自主検査
・緊急対応
・機器台帳の管理
・管路保守点検
（ウ）浄水場、受水場、配水池及び増減圧施設等の環境整備業務
・清掃及び除草業務
・配水池底部清掃業務
（エ）水質管理業務
・定期水質検査及び臨時水質検査等
・毎日水質検査
・簡易水質検査
・顕微鏡検査
・その他の検査
・水質検査計画及び検査結果の作成支援
（オ）汚泥処理業務
（カ）給水栓の開始・休止業務
（キ）材料・備品の管理
（ク）浄水場、受水場、配水池及び増減圧施設等の保安管理
（ケ）水道に関する住民対応業務
（コ）給水装置工事竣工検査業務
（サ）その他業務
・物品調達業務
・小修繕業務
・薬品の調達・管理

（２）下水道施設維持管理業務
（ア）汚水中継ポンプ場及びマンホールポンプ場等の保全管理業務
・日常点検
・定期点検
・設備保守点検
①下水道施設電気保守・法定点検業務
②消防設備保守点検業務
・汚水中継ポンプ場及びマンホールポンプ場等の緊急対応
・機器台帳の管理
（イ）下水道宅内排水設備検査業務

（ウ）公共汚水桝詰まり対応
（エ）宅内ポンプ故障対応
（オ）その他業務
・物品調達業務
・小修繕業務
・薬品の調達・管理

（３）公金徴収事務等業務
（ア）窓口受付業務
・水道料金、下水道使用料、水道加入申込金、手数料等（以下「水道料金等」という。）の収納
・徴収・収納金の管理、引継ぎ（現金整理簿等の資料作成を含む）
・上下水道使用異動届（開始、休止、名義変更等）の受付及び確認
・給水装置の新設及び改造申込書の受付
・使用者送付先等変更届の受付
・共同住宅特例措置適用申請の受付
・減免申請の受付及び通知文書の作成
・上下水道料金収納状況等のお知らせの発行
・水道料金等の納入通知書の再発行
・口座振替・自動払込利用申込書の受付
・納付相談（分割納付を含む）
・使用者からの苦情、問い合わせ等の対応
・納入済通知書の受取
・水道料金、下水道使用料の消し込み
・排水設備新設等計画確認申請書等の受付
・下水道一時使用（廃止）届の受付
・下水道使用量に係る使用人数届書の受付
・開始届・休止届に基づくメーター設置・取外依頼書の作成
・大口割引（個別受給給水契約）申請の受付（新規・更新）
・水道台帳及び下水道台帳閲覧対応
・下水道排水設備責任技術者試験対応（新規・更新）
・水洗化奨励金の受付
・融資あっせんの受付
・公共汚水桝特別設置申請（完了届）及び交付に関する対応
・占用申請の受付
・道路規制申請書の受付
・下水道指定工事店申請の受付（新規・更新）
・給水工事指定工事店申請の受付（新規・更新）
・受益者負担金の対応
・給配水施設工事承認申請（完了届）の受付
・その他、受付業務に関する附帯業務
（イ）調定更正業務
・調定・賦課に関する資料作成及び報告（調定に伴う決裁は委託者で行う）
・上下水道料金減免申請水量報告等に基づく上下水道使用料減免処理及び調定更正処理（調定更正に伴う決裁は委託者で行い、漏水による減免は該当者に文書通知）
・その他、調定・更正業務に関する附帯業務
（ウ）電子計算機処理業務

・上下水道料金システム等の運用管理
（セキュリティ管理を含む。保守は委託者が行う）
・上下水道料金システム等運用日付の作成、入力（委託者の決定後）
・水道料金等の計算確定処理
・各種届出書等の入力及び再確認
・減免審査決定後の入力及び再確認
・口座振替依頼書・自動払込利用申込書の入力及び再確認
・各種予約データの日時更新
・各種帳票類の出力、提出
・上下水道料金システム等更新の補助業務
・検定満期メーター取替入力及び確認
・その他、電子計算機処理業務に関する附帯業務

（エ）徴収・収納業務
・水道料金等（未納金を含む）の収納（現地精算を含む）
・各種納入通知書作成と発送処理
①水道料金等の納入通知書、督促状及び催告状の作成準備
②水道料金等の納入通知書、督促状及び催告状の発送準備
③口座振替のお知らせの発送準備
・宛先不明分の納入通知等の調査及び再郵送準備
・還付の原因が生じたときは事由（重複払い等）を報告し、収納更正処理に関する書類を作成すること。（収納更正に伴う決裁は、委託者で行う）
・口座振替データ（分割納付を含む）の作成及び提出
・口座振替申込・廃止処理及び金融機関等への通知
・メーター指針値の確認及び料金の算出
・領収印の管理
・口座振替の促進及び啓発
・ゆうちょ銀行及び各金融機関の振替件数の集計、提出
・その他、徴収・収納業務に関する附帯業務

（オ）水道施設(メーター)管理地理情報システム運用業務
・データの作成及び更新
・申請書類の電子データ化及びファイリング
・管理台帳の作成及び更新
・上下水道料金システムからのデータインポート
・検定満期交換メーターの集計及び対象メーター地図の出力
・その他、水道施設（メーター）管理地理情報システム運用業務に関する附帯業務

（カ）検針業務
・検針員の指導及び監督
・検針事前準備（データ作成、ハンディー機器の準備等）
・新設分の調査及び検針順路の決定
・検針日程、進行状況の管理
・各戸検針作業
・随時検針（名義変更等による精算検針含む）
・「水道使用水量等のお知らせ」の出力及び配布
・検針データ入力処理
・使用水量の算出及び認定（推定使用水量含む）
・検針時におけるメーター等不具合の発見及び報告
①メーターボックス内漏水

②メーターの故障（パイロットの確認等）
③メーターの逆付け及び指示数の減(逆回転及び差し引き不能)
④メーターボックス外周囲の漏水
⑤水道の不正使用
⑥その他不具合等
・検針済データの抽出及び料金システム等への転送（確認業務含む）
・漏水等の調査及び使用者へのお知らせ
・異常水量の調査及び使用者へのお知らせ
・無届使用者の氏名及び使用開始年月日等の調査
・未検針の処理及び認定処理
・委託者が指定する使用者等の調査
・検針再調査及び再処理
・給水条例等違反の発見及び報告
・検針等に係る苦情処理等の対応
・使用者の要請及び委託者が指定するお知らせ票の発送準備
・委託者が指示する下水道私設メーターの検針準備及び検針
・下水道私設メーター検針に基づく下水道使用料の算出と通知文書の作成
・検針の各種帳票作成及び報告
・大口使用者割引制度（個別受給給水契約）に係る通知文書発送準備等の事務処理
・検針の各種集計作成及び報告
・メーター故障に伴う「取替依頼書」の作成
・その他、検針業務に関する附帯業務

（キ）滞納整理業務
・未納者一覧リストの作成及び提出
・滞納整理に関する交渉等の記録（個人票への記載、料金システムへの登録を含む）の管理及び報告
・訪問計画の策定及び申請
・各種催告文書の作成、発送及び電話催告並びに臨時戸別訪問（夜間・休日徴収を含む）
・未納者の本人確認及び未納状況の告知
・未納者との納付相談
・納付方法の決定及び報告
・分納誓約書の作成及び報告（分割納付の基準は委託者が指示する）
・分納誓約書に基づいた上下水道料金徴収事務依頼書の作成及び提出
・未収金の請求、徴収及び領収書の交付（徴収済額の資料作成を含む）
・受託者領収印の管理
・収納状況の確認
・収納金の納入
・未納者の転出先の追跡調査及び送付先変更入力
・滞納整理に関する資料の作成
・不納欠損データの集計、資料作成（不納欠損に伴う決裁は委託者で行う）
・催告状印刷前の発行対象者確定処理
・その他、滞納整理業務に関する附帯業務
（ク）給水停止業務
・給水停止対象者の選定及び申請（決定は委託者で行う）
・給水停止用納入通知書及び説明文書の作成、発送準備

・給水停止対象者に対する臨時個別訪問
・給水停止予告通知書送付対象者の申請
・給水停止予告通知書及び給水停止執行通知書の作成及び交付（通知書の交付に伴う決裁は委託者で行う）
・給水停止予告通知書不到達者に対する送達への同行
・給水停止執行通知書発行対象者の申請（決定は委託者で行う）
・給水停止執行
・給水停止者の停止後訪問
・給水停止解除
・給水停止報告書の作成及び委託者への報告（人数、金額等含む）
・収納金の納入
・給水停止者及び猶予者に対する管理及び対応
・その他、給水停止業務に関する附帯業務

（ケ）その他業務
・その他各業務に附帯する業務