

小松島市水道料金等徴収等包括業務
要求水準書

小松島市水道部水道課

令和6年8月

第1章 総則

(目的)

第1条 本要求水準書は、小松島市水道部（以下「甲」という。）が委託する小松島市水道料金等徴収等包括業務（以下「業務」という。）について、受託者（以下「乙」という。）が業務委託契約書および本要求水準書（以下「要求水準書等」という。）に基づいて、この業務を適正に履行するために必要な事項を定めるものである。

(法令の遵守)

第2条 乙は、業務委託の実施にあたっては、業務に関する関係法令規則並びに小松島市水道事業給水条例および関係規程等を遵守しなければならない。

(業務概要)

第3条 業務委託の委託範囲は、次のとおりとする。

- (1) 電話受付・窓口業務
- (2) 検針業務
- (3) 調定・更正業務
- (4) 料金請求・収納業務
- (5) 水栓及び使用者等の情報入力・管理業務
- (6) 滞納整理業務
- (7) メーター漏水・メーター交換対応業務
- (8) 第1号から前号までの付帯業務

(委託業務の区域)

第4条 委託業務の区域は、次のとおりとする。

- (1) 料金請求・収納業務および滞納整理業務については、日本国内とする。
- (2) 前号以外の業務については、小松島市内および徳島市の一部地域とする。

(業務期間)

第5条 令和7年4月1日から令和12年3月31日までとする（令和7年度から令和11年度までの5か年度継続業務）。

- 2 本契約締結日の翌日から令和7年3月31日までの間は引き継ぎ期間とし、受託者は、円滑に受託業務を行うことができるように自らの責任において必要な経費を負担し、準備を行うものとする。
- 3 次期受託者との間における業務委託に係る経費の負担については、本市及び次期受託者に対して、協議を求めることができるものとする。

(業務の執務場所等)

第6条 業務における乙の事務所は、徳島県小松島市田浦町字中西103番、小松島市水道部庁舎内に設けることとし、名称は「小松島市水道料金お客さまセンター」とする。

- 2 乙は、甲と協議のうえ、事務所に「小松島市水道料金等徴収等包括業務受託者 ○○○○」と表示しなければならない。
- 3 業務従事者の休日、営業時間外の執務場所への出入りは、原則として可能とする。ただし、詳細については甲乙双方で協議のうえ定める。

(事務所の営業時間)

第7条 事務所の営業時間は次のとおりとする。

- (1) 平日 8時30分から17時15分まで。
- (2) 休日 土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日および12月29

日から翌年の1月3日までの日は休日とする。ただし、営業時間外および休日においても電話による問い合わせ等に対応する体制を確保すること。

(業務従事者)

第8条 乙は、自己の責任において、委託業務に従事する業務従事者（臨時に雇用する者を含む。）を確保しなければならない。なお、増員及び欠員の補充については、乙において募集し、採用するものとする。

2 業務従事者のうち3名以上は、1年以上の実務経験を有している者とする。また、水道法に定める給水装置工事主任技術者免状の交付を受けた者を1名以上配置するものとする。

3 乙は、甲が雇用している会計年度任用職員および業務を委託している検針員について、本人の意思に基づき乙の採用基準の範囲内において優先的に採用するものとする。

4 乙は、配置する業務従事者の組織体制及び緊急連絡体制を確立し、その名簿をあらかじめ甲に届け出るものとする。組織体制及び緊急連絡体制を変更するときも、また同様とする。

5 甲は、乙から業務従事者証の交付申請があったときは、業務従事者証を作成し、乙に交付するものとする。

6 甲は、業務従事者が委託業務の遂行上著しく不適格と認められるときは、乙に対し、その理由を明示して業務従事者の交代を指示することができる。

(業務責任者)

第9条 乙は、業務従事者の中から、委託業務について一切の管理を行う業務責任者を選任し、あらかじめ甲に届け出るものとする。業務責任者を変更するときも、また同様とする。

2 業務責任者は、水道料金徴収等業務の事務に3年以上の経験を有する者とする。

3 業務責任者は、業務従事者の教育及び研修を行い、業務に必要な知識、技術及び接遇の向上に努めるものとする。

(現金取扱者及び領収日付印)

第10条 乙は、現金取扱者を指定し、あらかじめ甲に届け出るものとする。現金取扱者を解除するときも、また同様とする。

2 乙は、領収日付印を調製し、あらかじめ甲に届け出るものとする。領収日付印を変更するときも、また同様とする。

3 乙は、領収日付印を現金取扱者に管理させるものとする。

4 乙は、現金取扱者を解除したときは、領収日付印を返還させるものとする。

(業務使用印鑑の届出)

第11条 乙は、業務責任者が権限を有する書類に使用する印鑑を、あらかじめ甲に届け出るものとする。印鑑を変更するときも、また同様とする。

2 乙は、業務で使用する印鑑を、あらかじめ甲に届け出るものとする。印鑑を変更するときも、また同様とする。

(業務報告書等)

第12条 乙は、毎日の委託業務に係る報告書（日報）を作成し、甲に提出するものとする。

2 乙は、毎月10日までに、前月に実施した委託業務に係る報告書（月報）を甲に提出しなければならない。

(委託料の支払い)

- 第13条 甲は、前条の報告により委託業務の履行を確認した後、乙の請求書を受理した日から30日以内に業務委託料を支払うものとする。
- 2 業務委託料は、契約金額を60か月で除したものとする。なお、千円未満の端数が生じた場合は、第1回目の請求に加えるものとする。
- 3 本業務の契約締結日から業務開始日までの引き継ぎ期間については、委託料を支払わないものとする。

(秘密の保持)

- 第14条 乙は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。
- (1) 乙は、委託業務の実施に際して知り得た事項を第三者に一切漏らしてはならない。委託業務の期間が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (2) 乙は、電子計算機に入力されている情報並びにこの委託業務を履行するために用いた全ての資料等について、甲の許可なく第三者に転写、複写、閲覧又は貸出等を行ってはならない。
- (3) 乙は、委託業務終了後、甲が指定して保管を要するとされたものを除き、情報及び資料を抹消、焼却又は裁断等再生使用不可能な方法により処分しなければならない。

(個人情報の保護)

- 第15条 乙は、委託業務の実施において、個人情報を取り扱うときは、個人の権利、利益を侵害することがないように、個人情報を適正に取り扱わなければならないものとし、個人情報の保護に関する法律等を遵守するとともに、次に掲げる事項を遵守しなければならない。
- (1) 乙は、個人情報を他人に漏らしてはならない。委託業務が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。
- (2) 乙は、個人情報の漏えい、滅失、改ざん、き損その他の事故を防止するため必要な措置を講じ、個人情報の適正な管理に努めなければならない。
- (3) 乙は、委託業務の実施に必要な個人情報を収集するときは、その目的を明示し、その目的の達成に必要な限度において行わなければならない。
- (4) 乙は、委託業務の目的以外に個人情報を利用し、又は第三者に提供してはならない。
- (5) 乙は、甲の承諾なく委託業務に係る保有個人情報を複写し、又は複製してはならない。
- (6) 甲は、乙の個人情報の取扱いが適切に行われていることを定期的に確認するものとする。
- (7) 甲は、必要と認めるときは、乙の個人情報の取扱い状況について監査、検査し、必要な報告を求め、必要な指示をすることができるものとし、乙は、これに応じなければならない。
- (8) 乙は、個人情報の取扱いについて事故があったときは、速やかに甲に報告し、その指示に従わなければならない。
- (9) 乙は、委託業務を実施するため取り扱う個人情報を、委託業務が終了し、又は解除された後、速やかに甲に返還しなければならない。
- (10) 乙は、委託業務を実施するため取り扱う個人情報を使用する必要がなくなったときは、速やかかつ確実にこれを廃棄しなければならない。
- 2 乙は、個人情報の取扱いにより甲または第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

(経費の負担)

- 第16条 委託業務に係る経費等の負担は、別表第1のとおりとする。
- 2 その他、業務の性質上、必要と認められるものについては、甲乙双方で協議のうえ定

めるものとする。ただし、緊急を要する場合は、甲の指示するところによる。

(貸与品の管理)

- 第17条 甲が乙に貸与する貸与品は、別表第2のとおりとする。乙は、甲からの貸与品については、故障等のないよう慎重に取り扱い、管理しなければならない。
- 2 乙は、貸与品が故障等により正常に使用できないときは、直ちにその旨を甲に報告しなければならない。
 - 3 乙の過失により、貸与品を破損又は亡失若しくはその返還が不可能となったときは、甲の指定した期間内に現状に復し、又は代品を納め、若しくは復旧に係る金額を賠償しなければならない。

第2章 業務委託の内容

(電話受付・窓口業務)

第18条 電話受付・窓口業務については次のとおりとする。

- (1) 水道使用開始・中止・変更届に関すること。
- (2) 漏水等に関すること。
- (3) 納入通知書の再発行に関すること。
- (4) 料金等の窓口収納に関すること。
- (5) 口座振替の推進に関すること。
- (6) 各種証明書の発行に関すること。
- (7) 各種問い合わせ、苦情処理に関すること。
- (8) 電話対応、取次に関すること。
- (9) その他受付業務に関すること。

(検針業務)

第19条 検針業務については次のとおりとする。

- (1) 検針は毎月検針とし、原則として毎月1日から10日の間の定例日に行うこと。
- (2) 検針は、甲が貸与するハンディターミナルおよび検針システムを使用して行うこととし、ハンディターミナルに登録された水栓について検針すること。
- (3) ハンディターミナルの配付及び管理に関すること。
- (4) ハンディターミナルより検針のお知らせ票を出力し、使用者に対し交付すること。
- (5) 使用水量の異常等の発見に努め、漏水等が発見された場合は速やかに使用者に通知し修理を勧告すること。
- (6) やむを得ない理由で検針できない水栓があった場合は、必要に応じて再度調査し、なお検針に至らなかった場合は、その使用水量を認定すること。
- (7) 検針終了後速やかに検針データの点検を行い、異常水量等を認めた場合はこれを調査し、必要に応じて使用者に通知、勧告を行うこと。
- (8) 乙は、無届使用等関係法令に違反した行為を発見したときは、速やかに甲に報告し、甲は乙に対し必要な指示を行うこととする。
- (9) 検針時に、給水装置の異常等が発見した場合は、適切な対応・報告をすること。
- (10) 月の途中で使用を開始し、または使用を中止したものについてはその都度指示数を検針すること。
- (11) 検針データを精査し、誤検針、減免等の水量調整、認定等必要事項を入力し測定水量を確定すること。
- (12) 毎月月末に翌月検針分の検針データを作成しハンディターミナルに入力すること。

(調定・更正業務)

第20条 調定・更正業務については次のとおりとする。

- (1) 毎月の検針終了後、速やかに調定し調定賦課に関する資料を甲に報告すること。
- (2) 調定更正の必要が生じた場合は、速やかに更正に係る理由を付した資料を甲に報告すること。

(料金請求・収納業務)

第21条 料金請求・収納業務については次のとおりとする。

- (1) 乙は、甲の指定する期日までに納入通知書を作成し送付すること。
- (2) 乙は、甲の指定する期日までに督促状を作成し送付すること。
- (3) 乙は、甲の指定する期日までに口座振替データを作成し、金融機関へ送達すること。
- (4) 乙は、金融機関より口座振替結果を受け取り、収納処理を行うとともに口座振替不能者に対し口座振替不能通知を送付すること。また、検針のお知らせ票等で口座振替領収書の発行ができない使用者に対しては、口座振替領収書を送付すること。
- (5) 乙は、指定金融機関とりまとめ店より収入日計および納入済み通知書が届いたとき、速やかに収納処理を行い、収納日報を作成のうえ甲に報告すること。
- (6) コンビニ収納データは毎日(休業日は除く)取得し、収納処理を行うこと。
- (7) 毎月末の収納処理完了後、収入科目ごとに月報を作成し、収入額の月末突合を行い、その結果を甲に報告すること。
- (8) 転居等に伴う現地精算の要望があったときは、現地に赴き使用水量を算定のうえ、徴収すること。このとき、未納となっている料金がある場合はあわせて徴収すること。また現地精算以外の方法で精算する場合、転居先及び送付先並びに振替口座の保持、未納の有無等を確認のうえ対応すること。
- (9) 料金更正、過誤納付等により還付が生じた場合は、還付に必要な資料を作成し甲に報告すること。
- (10) 還付が発生した場合、その還付金を他の期別に充当しようとするときは、充當に必要な資料を作成し甲に報告すること。
- (11) 窓口及び集金等による収納分は、窓口収納日計表を作成し、甲に提出すること。
- (12) 領収日付印等の管理は乙の責任において厳重に管理すること。
- (13) 乙は、収納金等現金を業務終了時に乙の責任においてこれを保管し、翌営業日に現金等払込書により現金等を小松島市水道事業出納取扱金融機関に払い込むこと。また、時間外に徴収した現金等についても、翌営業日まで乙の責任においてこれを保管すること。

(水栓及び使用者等の情報入力・管理業務)

第22条 水栓及び使用者等の情報入力・管理業務については次のとおりとする。

- (1) 水栓情報、使用者、所有者、送付先等の情報について、各種申請、届出の内容を正確に入力しまたは修正すること。
- (2) 各種申請、届出書等は甲が定める保存年限に従い、適切に保管すること。
- (3) 各種申請、届出の内容を的確に処理し保存すること。
- (4) 各種データを適切に処理し、システムに入力し、または修正すること。

(滞納整理業務)

第23条 滞納整理業務については次のとおりとする。

- (1) 督促納期が過ぎても納入のない者に対し、催告書を作成し送付するとともに、訪問徴収等を積極的に行い、未納料金の解消に努めること。
- (2) 滞納整理を実施したにもかかわらず滞納している使用者に対して、年間を通じて給水停止を執行すること。
- (3) 催告書納入指定期限を過ぎてもなお納付がない者について、給水停止執行対象者名

- 簿および関係資料を作成のうえ甲の決裁を受け、給水停止予告通知書を発送すること。
- (4) 給水停止予告通知書の指定期限までに、滞納となっている料金の完納または納付誓約がされないときは、給水停止執行通知書を作成し、交付するとともに給水停止を執行すること。
 - (5) 市外転出者、給水停止執行が不可能な者に対しては、徴収にかかる費用等を考慮しながら、現地訪問等により未納料金の解消に努めること。
 - (6) 給水停止の解除は、未納料金の納入及び納付誓約書の徴収をもって解除の要件とし、解除の要件を満たす場合は、時間外であっても必要に応じて随時対応すること。
 - (7) 給水停止実施日は一定時間待機（自宅待機含む）し、対応すること。
 - (8) 給水停止執行完了後、給水停止執行状況等資料を作成のうえ甲に報告すること。
 - (9) 納付誓約書は内容を入力のうえ整理し保管すること。
 - (10) 破産手続き者への対応及び管理を行うこと。
 - (11) 乙は、毎年度末に不納欠損調書、債権放棄調書、滞納繰越調書をそれぞれ作成し、甲の決裁を受けたのち、データの処理を行うこと。

(メーター漏水・メーター交換対応業務)

第24条 メーター漏水・メーター交換対応業務については次のとおりとする。

- (1) 検針時に発見した軽微なメーター漏水について、緊急時を除き使用者の承諾を得て簡易な修理を行う。修理が困難な場合は速やかに甲に連絡すること。
- (2) 水道使用開始に伴い検定満期等のメーター交換を行うこと。

(下水道関連業務)

第25条 小松島市和田島町の一部における地域下水道使用料に関する業務については、次の各号に掲げるもの等、水道料金の業務に準じて行う。

- (1) 調定・更生、料金請求・収納等業務
- (2) 開始、中止等の画面入力業務の確認・補助(入力は小松島市まちづくり推進課の業務)
- (3) その他甲が指示するもの

(付帯業務)

第26条 第18条から第25条までの業務のほか、関連する付帯業務については、必要に応じ甲乙協議の上、乙が処理することとする。

第3章 業務従事者の遵守事項

(制服の着用)

第27条 業務従事者は、制服の着用及び名札を装着し業務を行なわなければならない。

(身分証明書の携帯)

第28条 甲は、委託業務に従事する者であることの身分証明書（以下「業務受託者証」という。）を業務従事者に交付するものとする。

- 2 業務従事者は、業務を行うときは、常に業務受託者証を携帯し、使用者等から求めがあったときは、これを提示しなければならない。
- 3 乙は、業務従事者が業務に従事しなくなったときは、速やかにその業務従事者の業務受託者証を甲に返還しなければならない。

(帳票類及び現金等の取扱い)

第29条 業務従事者は、委託業務に係る帳票類を汚損又は亡失することのないよう、細

心の注意を払い、取り扱わなければならない。

- 2 業務従事者は、収納した現金等を出納取扱金融機関に納金するまでの間、紛失又は盗難等の事故がないよう、厳重に保管しなければならない。
- 3 業務従事者は、現金等の収受については慎重に行い、つり銭などのやりとりでトラブル等が発生しないようにする。トラブル等が発生したときは、乙が責任をもってその処置に当たるものとする。
- 4 乙は、第1項及び第2項の規定について、汚損又は亡失、紛失又は盗難等の事故が発生したときは、速やかに甲へ報告し、甲の指示に従い修復その他の処置をしなければならない。

(現場訪問時の対応)

- 第30条 業務従事者が現場を訪問するときは、原則として営業時間内に行うものとする。ただし、使用者の依頼があったとき又は了解を得たときは、この限りでない。
- 2 業務従事者は、使用者等の土地又は建物等に立ち入るときは、立ち入る目的を告げ、必要な範囲を越えて立ち入ってはならない。
 - 3 業務従事者は、使用者等の所有物件を損壊しないよう細心の注意を払わなければならない。
 - 4 乙の過失により、第三者の所有物件に損害を与えた場合は、速やかに甲へ報告するとともに損害を賠償しなければならない。
 - 5 業務従事者は、態度及び言葉づかいに十分注意するとともに、使用者等の誤解を招く言動をしてはならない。

(その他の厳守事項)

- 第31条 業務従事者は、業務に従事しているときは、他の営業行為をしてはならない。
- 2 業務従事者は、委託業務の実施に当たり、いかなる理由においても料金以外の金品その他のものを収受してはならない。

第4章 その他

(収納率等)

- 第32条 乙は、民間活力を発揮し、受託前の収納率を上回る数値を確保するため、さらなる収納率等の向上を目指さなければならない。

(事故発生時の報告書の提出)

- 第33条 乙は、次に掲げる事故等が生じた場合、直ちにその状況を甲に報告するとともに、事故報告書を作成し、提出しなければならない。
- (1) 領収証書及び日付印の紛失等
 - (2) 業務従事者証の紛失等
 - (3) 収納した水道料金等の紛失、盗難等
 - (4) 業務委託に関する電子データ及びその関連文書等の紛失、滅失及び毀損等
 - (5) その他必要があると認めるもの
- 2 前項に規定する事故等の処理については、甲乙双方で協議のうえ行うものとする。ただし、乙において、事故発生時に何らかの措置を講ずる必要があると判断した場合には、乙の責任において必要な措置を行うものとする。

(電子データ及び関連文書の保存)

- 第34条 乙は、電子データ及び関連文書を甲が指定する日まで保存しなければならない。

(業務調整会議の実施)

第35条 甲は、乙の業務内容及び帳簿並びにその他の事項について、月1回業務調整会議を開催するものとする。

2 甲が必要と認めたときは、臨時の業務調整会議を開催するものとする。

(事務引継ぎ)

第36条 乙は、業務委託の期間が満了したとき又は契約が解除されたときは、業務委託に関する一切の事務を速やかに甲及び甲の指定する者に引き継がなければならない。

2 引継ぎ内容は、次の各号に掲げるとおりとする。

(1) 契約の終了した日までに実施した委託業務に係る各種報告書を、甲の指定する日までに甲へ提出すること。

(2) 委託業務を遂行するために作成し、保管していた資料及び帳票類を、甲の指示するところにより、速やかに甲へ引き渡し、又は処分すること。

(3) 委託業務で作成し、保存されたデータは、すべて甲の所有とし、契約の終了後は、甲が指定する期日までに、甲が指定する形式で提出するものとする。また、甲から特別な指示がない限り、乙が保有するデータは、すべて消去するものとする。

(4) 甲からの貸与品があるときは、これを速やかに返還する。この場合において、その貸与品が乙の故意又は過失により滅失又は毀損したときは、代品を納め又は原状に復し、若しくは返還に代えてその損害を賠償しなければならない。

(5) 引継に係る経費については乙の負担とすること。

3 乙は、業務が引き続いて円滑に遂行されるよう、誠意をもって甲の指示により業務を引き継ぐものとする。

(緊急応援要請)

第37条 乙は、自然災害及び水道事故等の発生に伴い、甲から緊急応援の要請があったときは、これに応じるものとする。なお、緊急応援の内容については、その都度、甲乙協議するものとする。

(再委託の禁止)

第38条 受託事業者は、委託業務を一括して第三者へ委託、または、個人情報の取扱いを伴う業務の第三者への委託をすることができないものとする。

(賃金又は物価の変動による費用の増加)

第39条 賃金水準又は物価水準の著しい変動により委託料が不相当となったと認められるときは、委託料の変更について甲乙協議するものとする。

(保険の加入)

第40条 乙は、委託期間において乙の責に帰すべき事由により生じる損害等に対応できる保険等に加入し、保険等に加入したことを証する書面の写しを甲に提出するものとする。

(環境に配慮した業務の実施)

第41条 乙は、業務の履行にあたっては次の各号に掲げる事項について遵守しなければならない。

(1) 省資源、省エネルギー、廃棄物等の減量、再資源化に努め、特に、甲からの支給品については必要最小限の使用とし、経費の節減に努めなければならない。

(2) 環境に関する法令及び条例等を遵守するとともに、事業活動の効率化を図り、環境汚染の防止はもとより、環境負荷の低減に努めなければならない。

(定めのない事項)

第42条 本要求水準書に定めのない事項については、甲乙協議のうえ定める。なお、特別な理由又は緊急を要する場合は、甲の指示するところによるものとする。

別表第1 経費の負担

○甲が負担するもの

区分	詳細	適用
営業所使用料	事務室使用料	甲の指定する場所 小松島市水道部庁舎の一部
	建物管理・セキュリティー	執務場所の維持管理及び防犯警備に係る経費
	光熱水費	電気料金、上水道料金
	消防施設費	執務場所の消防施設点検に係る経費
	営業車両駐車場費	甲が指定する駐車場費
	事務用備品等	事務用机、イス、キャビネット
システム・電算使用料	システム維持費	1 小松島市水道料金システム及び検針システムの維持管理に係る経費 2 小松島市水道料金システム及び検針システム周辺機器の維持管理に係る経費 3 マッピングシステムの維持管理に係る経費 4 インターネット等使用にかかる経費 5 その他甲が必要と認めた経費
	端末・機器使用料等	1 水道料金システム用サーバ 2 水道料金システム運用に係る端末及びプリンタ 3 水道料金各種帳票印刷用プリンタ及びシーラー 4 検針用ハンディターミナル及び関連機器 5 事務室用プリンタ 6 業務に必要な範囲でのインターネット等の使用料

通信費	郵送料	営業に係る郵便物の郵送料及び切手代 1 納入通知書郵送料 2 督促状郵送料 3 催告書郵送料 4 口座振替領収書郵送料 5 検針のお知らせ郵送料 6 給水停止予告通知書郵送料 7 その他後納郵便以外で郵送する場合の切手代 8 その他甲が業務上必要と認める郵送料
	回線使用料	基幹系及びインターネット系回線使用料
手数料	手数料	上下水道料金収納に係る手数料 1 口座振替請求代行手数料 2 口座振替手数料 3 郵便振替手数料 4 コンビニ収納手数料
印刷製本費	帳票	1 納付書 2 督促状 3 領収済通知書、振替不能通知書 4 口座振替依頼書 5 検針用ロール紙
	封筒	1 はがき用窓空き封筒 2 文書用窓空き封筒 3 水道課封筒
その他	その他	甲が負担すべき費用と認める経費

別表第2 貸与品

業務スペース	小松島市田浦町字中西103番 小松島市水道部庁舎内 小松島市水道料金お客さまセンター
事務所備品等	机、イス、キャビネット、固定電話機等
パソコン	基幹系(業務用) 2台、情報系(インターネット等) 2台 料金システム用(システムメンテナンス、納付書発行処理等) 5台 マッピングシステム用1台 口座振替等データ伝送用1台
プリンタ	事務用2台 納付書等印刷用プリンタ1台
業務用機器	メールシーラー1台 検針用ハンディターミナル19台及び関連機器一式
その他	その他業務上必要と認める物品等

参考資料 業務概要

(令和6年3月末現在)

項目		概要	詳細
人員	人員数	7名	
窓口・受付	受付時間	営業日の午前8:30から 午後5:15まで	
	各種届出受付件数 (R5年度実績)	名義変更申請書 288件/年 水道中止廃止申請書 1,461件/年 口座振替申し込み書 632件/年 使用開始届 1,346件/年 漏水等減免申請書 108件/年	
検針	検針地区	小松島市全域および徳島市の一部地域	
	検針サイクル	毎月検針	毎月1日から10日まで
	検針員数	13名	
	検針員保険加入	有り(傷害、損害)	
	検針件数 (R6.3月分)	上水道 16,224件/月 下水道 648件/月	
	検針委託料	上水道(税抜き) 62.4円/件	
	再検針・異常水量調査	未検針再検針・異常水量再検針(漏水確認) 315件(R5年度)	
調定・収納	調定サイクル	毎月調定	検針終了後速やかに
	調定件数 (R6.3月分)	上下水道料金 16,337件/月 内訳 上水道料金のみ 15,724件/月 上下水道一体徴収分 613件/月	下水道種別は地域 下水道
	金融機関	阿波銀行、徳島大正銀行、四国銀行、徳島信用金庫、四国労働金庫、香川銀行、高知銀行、東とくしま農業協同組合、徳島県信用漁業協同組合連合会	納付書、口座振替ともに各本店・支店
		ゆうちょ銀行	納付書払いは四国内、口座振替は本店・支店
	コンビニ	収納代行契約先 地銀ネットワークサービス(株)	セブンイレブン、ローソン、ファミリーマート、ミニストップ、デイリーヤマザキ、ヤマザキデイリーストア、ポプラ、セイコーマート、エブリワン、ココストア、コミュニティスト、スーパー(北海道)、Mmk 設置

			店、くらしハウス、スリーエイト、生活彩家、ローソンストア100
	納付書発行件数	2,936件/月	毎月15日頃発送
	口座振替依頼件数	13,599件/月	毎月15日頃送付
	口座振替期日	毎月23日	休日の場合翌営業日
	口座再振替	なし	
	口座不能通知	196件/月	毎月25日頃
	督促状発行件数	487件/月	毎月15日頃
	口座振替領収書	387件/月	毎月25日頃
	休日夜間窓口	なし	
	集金人	なし	
滞納整理	上水道徴収率	R5年度 97.7% R4年度 99.2% R3年度 99.3%	
	上水道過年度繰越	R5年度 6,039件 16,370,205円 R4年度 2,545件 5,816,547円 R3年度 2,032件 4,638,231円	
	定期集金者数	2名/月・1名/年 程度	
	催告書(予告書)	2件/月 程度	
	給水停止通知書	2件/月 程度	
	給水停止執行数	1人/月 程度	
	給水停止の方法	停水キャップ止め	
	停水日の待機	無し	
	給水停止解除要件	未納料金の完納 部分入金の場合は納付誓約	
	時間外の解除	有り	給水停止の解除要件を満たしたとき
	分納誓約	2件/月 程度	