

# 北広島市上下水道事業検針・収納等業務委託仕様書

## 第1章 一般事項

### 第1節 目的

この仕様書は、北広島市上下水道事業（以下「委託者」という。）と業務受託者（以下「受託者」という。）の間で締結する「北広島市上下水道事業検針・収納等業務委託」の実施方法等について必要な事項を定める。

なお、本仕様書は、委託者が標準的に実施（実施予定を含む。）している内容を基本に作成したものであり、受託者は、本仕様書に記載のない事項であっても業務改善、効率向上、住民サービスの向上及び収納率の向上等につながる提案を積極的に行うこと。

### 第2節 業務の区域

北広島市給水区域全域

### 第3節 業務の範囲

委託する業務の範囲は、次のとおりとする。

- 1 窓口・受付業務（インターネット受付含む。）
- 2 検針業務
- 3 再検針・漏水調査業務
- 4 開閉栓業務
- 5 調定・更正業務
- 6 収納業務
- 7 未納整理業務
- 8 給水停止業務
- 9 電子計算処理業務（システム構築を含む。）
- 10 検満メーター取替データ管理業務
- 11 各種資料作成業務
- 12 事務引継ぎ
- 13 その他各業務に附帯する業務

### 第4節 業務の期間

- 1 業務履行期間

令和4年8月1日から令和9年7月31日まで

- 2 準備期間

契約締結日から令和4年7月31日までは準備期間とする。なお、この準備期間中に自己の負担と責任において、システム構築、業務従事者の確保・教育・研修等を行い、履行開始日以降の業務が円滑に遂行できるよう最大限の対処を行うものとする。

## 第5節 業務の執務場所

受託業務の主な執務場所は、北広島市役所庁舎4階(26.62㎡)とし、事務所の名称は、「北広島市水道料金センター」とする。

## 第6節 業務の実施日及び実施時間

- 1 実施日は、北広島市の休日を定める条例（平成3年北広島市条例第1号）に規定する休日（以下「休日」という。）を除く、月曜日から金曜日までとする。ただし、毎月1日からの検針業務に係る準備及び検針業務の実施については、この限りではない。
- 2 実施時間は、午前8時45分から午後5時15分までとする。ただし、業務上必要な場合には、業務時間以外においても利用者等からの依頼に柔軟に対応するものとする。
- 3 現場訪問（検針業務含む）は、原則として午前7時から日没までに行うものとする。ただし、委託者から指示があった場合又は利用者等の了解を得た場合は、この限りではない。
- 4 給水停止日については、給水停止解除のため、実施時間を午後8時まで延長して対応すること。
- 5 夜間、休日等の対応については、原則水道管理センター（水道施設維持管理業務委託の受託者）で対応するが、急を要する場合又はやむを得ない事情で業務が発生した場合は、水道管理センターと協議のうえ受託者において処理するものとし、円滑に対応できるように連絡体制等を整えておくものとする。

## 第7節 他の受託者との連携・協力

受託者は、委託業務を遂行するにあたり、委託者が別件で委託している他の受託業者と密接に連携・協力し、円滑な委託業務の履行を行わなければならない。

## 第8節 法令等の遵守

受託者は、委託業務の履行にあたり、北広島市水道事業給水条例（昭和38年広島村条例第19号）、北広島市下水道条例（昭和46年広島町条例第21号）及び関連法令等並びに委託者が必要に応じて指示する事項を遵守しなければならない。

## 第9節 電子計算処理システム

委託業務の執行に係る上下水道料金システム（以下「システム」という。）は、受託者が用意するものとする。このシステムには、検針に使用するハンディーターミナル等を含むものとする。

## 第10節 情報の管理

- 1 秘密の保持
  - (1) 受託者は、業務の実施に際して知り得た事項を一切第三者に漏らしてはならない。  
なお、この契約が満了又は解除された後においても同様とする。
  - (2) 受託者は、電算システムに入力されている情報及びこの契約を執行するために用い

た資料並びにその結果等について、委託者の許可なく第三者のために転写、複写、閲覧又は貸出等を行ってはならない。また、業務完了後は委託者の指定により保管を要するとされたものを除き、抹消、焼却又は切断等の再生使用不可能な方法により処分しなければならない。

- (3) 委託業務に係る情報を外部に漏えい又は不当に利用した場合には、委託者は本契約を解除できることとする。その際、委託者又は第三者に損害を与えた場合は、受託者はその損害を賠償しなければならない。

## 2 個人情報保護

受託者は、業務の履行のため個人情報を取り扱う場合は、委託者が定めた個人情報取扱特記事項を遵守しなければならない。

## 3 セキュリティポリシーの遵守

当市では、最新のセキュリティ上の脅威や技術に対応した「北広島市情報セキュリティ基本方針」及び「北広島市情報セキュリティ対策基準」（合わせて「市のセキュリティポリシー」という。）を市のホームページにて公開している。受託者は、この最新の市のセキュリティポリシーを遵守し、安全な情報管理の元で適切な作業を実施すること。

## 第11節 業務監督者

委託者は、受託者を指示・監督するため、委託業務監督者を選任する。なお、委託業務監督者は、北広島市水道部経営管理課長とする。

## 第12節 業務監督者の職務

- 1 受託者又は業務責任者に対する指示、承諾及び協議
- 2 仕様書等に基づく業務の履行状況の承認及び検査
- 3 その他委託業務に必要な事項

## 第13節 業務従事者

- 1 受託者は、自己の責任において委託業務に従事する業務従事者を確保しなければならない。なお、可能な限り本市在住者又は本市在住予定者を優先して雇用するように配慮するものとする。
- 2 受託者は、業務の執行にあたり業務従事者名簿を提出し、承諾を得なければならない。また、変更があった場合も同様とする。
- 3 受託者は、業務従事者の身分証明書を作成する場合において、委託者の承認を要するものとする。
- 4 委託者は、業務従事者が業務の履行上著しく不適格と認めた場合は、受託者にその理由を明示し必要な処置を求めることができる。その場合、受託者は業務に支障がないよう速やかに対処しなければならない。

## 第14節 業務責任者

- 1 受託者は、業務の管理運営のため、業務従事者の中から業務責任者を選任しなければ

ならない。

- 2 業務責任者は、収納業務及び検針業務において3年以上の実務経験を有し、かつ常時雇用関係にある者とする。

#### 第15節 現金取扱者及び印影の届出

- 1 受託者は、委託業務の履行にあたり、現金取扱者を指定するとともに領収日付印を調製し、現金取扱者に貸与しなければならない。また、現金取扱者の指定を解除しようとする場合は、速やかに委託者に届出し、領収日付印を返還させなければならない。
- 2 受託者は、委託業務の履行のために使用する業務使用印鑑の印影をあらかじめ委託者へ届け出なければならない。

#### 第16節 変更の届出

受託者は、次に該当する場合は、速やかに委託者へ届け出なければならない。

- 1 受託者の名称、所在地、電話番号、業務責任者、現金取扱者、業務使用印鑑又は領収日付印に変更があったとき。
- 2 上記1に定める事項のほか、委託業務の履行上、必要があると認められるとき。

#### 第17節 日報・月報等報告書の提出

受託者は、委託業務に係る日報は翌営業日10時まで、月報等の報告書は毎月10日までに委託者に提出するものとする。

#### 第18節 再委託の禁止

受託者は、委託業務を第三者に再委託してはならない。ただし、あらかじめ委託者と協議し承認を得た場合は、業務の一部を委任し、請け負わせることができるものとする。

#### 第19節 その他の遵守事項

受託者は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- 1 委託業務の履行にあたり、いかなる理由においても使用者等から水道料金等以外の金品、その他の物を収受してはならない。
- 2 委託業務の履行にあたり、第三者の所有物件を破壊しないよう細心の注意を払わなければならない。
- 3 受託者の過失により第三者の所有物件に損害を与えた場合は、速やかに委託者に報告するとともに、受託者が損害を賠償しなければならない。
- 4 業務従事者は、使用者等に対し親切丁寧な対応を心掛け、態度及び言動に十分注意するとともに、使用者等の信頼を得るよう努めなければならない。
- 5 業務従事者は、業務従事中は制服・名札（写真付）を着用し、身だしなみに注意し、他の批判を受けないようにしなければならない。
- 6 業務従事者は、現地訪問（検針業務含む）で使用者等の土地又は建物等に立ち入る時は、使用者等に不信感を抱かせるような行動は厳に慎み、業務に必要な範囲を超えて立

ち入ってはならない。

- 7 業務従事者が使用者等を訪問する際には、受託者が証明した身分証明書を常に携帯しなければならない。また、使用者等から身分証明書の提示を求められたときは、速やかに提示し、これを拒んではならない。
- 8 業務従事者は、業務従事中に他の営業行為等をしてはならない。

## 第2章 業務内容

### 第1節 窓口・受付業務

- 1 窓口・受付業務の内容は以下のとおりとする。
  - (1) 上下水道の使用開始・中止等の受付処理
  - (2) 名義変更及びその他変更手続の受付処理
  - (3) 開始・中止及び変更等に係る帳票の作成
  - (4) 納入通知書・検針票等の再交付
  - (5) 口座振替の申込受付処理
  - (6) 漏水調査及び漏水減免の受付処理
  - (7) 納入証明書の受付処理
  - (8) 上下水道料金の収納受付処理
  - (9) その他窓口・受付業務に附帯する業務
- 2 受付方法
  - (1) 開始・中止等は、窓口、電話又はインターネットで受付すること。
  - (2) 開始・中止等は、すべて届出書を作成し担当者印を押印すること。
  - (3) 新設された水栓の場合は、給水装置検査担当者が検査入力を完了したことを確認後使用開始入力をする。
  - (4) インターネット受付については、履行期間前に開始できる場合は、順次運用を開始すること。

### 第2節 検針業務

- 1 検針データの作成及び事前準備
- 2 水道メーター及び井戸メーター等の毎月検針（中止中のメーターも含む。）
- 3 検針票の出力及び配布（送付含む。）
- 4 隔測メーターに表示される警告マーク等の確認及びリセット作業
- 5 検針データの取込
- 6 検針員の指導及び研修
- 7 親子計算及び加算水量等の入力
- 8 その他検針業務に附帯する業務

### 第3節 再検針・漏水調査業務

- 1 メーター器の再検針（パイロットの回転確認含む。）

- 2 検針データ取込後の確認並びに審査
- 3 審査の結果内容が不十分又は不備なものについての再調査
- 4 異常データ等のチェックリストの出力
- 5 無届使用、無届転居、長期未使用者の調査及び対応
- 6 メーター故障等を発見した場合の委託者との連携
- 7 委託者の指示及び利用者からの苦情等があった検針内容についての再調査
- 8 現場の状況確認及び利用者等への説明
- 9 その他再検針・漏水調査業務に附帯する業務

#### 第4節 開閉栓業務

- 1 上下水道の使用開始・中止等に伴う止水栓の開閉業務
- 2 使用開始・中止等に伴う量水器、隔測メーター器の検針及び水道料金等に関する説明
- 3 水道使用開始届未提出者への連絡及び通知
- 4 再三の連絡にも関わらず手続きのない場合の閉栓業務
- 5 その他開閉栓業務に附帯する業務

#### 第5節 調定・更正業務

- 1 上下水道料金の調定及び更正事務
- 2 上下水道料金の納入通知書作成及び送付
- 3 上下水道料金の口座振替依頼データの作成及び伝送
- 4 臨時給水に関する台帳管理及び精算業務
- 5 漏水等による認定水量の入力、料金のお知らせ文書の作成及び送付
- 6 市内転居による合算処理
- 7 料金のお知らせハガキ作成及び送付
- 8 過誤納金充当還付処理
- 9 クレジットカード等請求データ作成
- 10 遅延損害金及び延滞金の把握
- 11 その他調定・更正業務に附帯する業務

#### 第6節 収納業務

- 1 窓口及び金融機関等での収納消込業務
- 2 データ受信及び消込業務（コンビニエンスストア、口座振替、クレジット）
- 3 各種帳票類の発行（再振替のお知らせ、振替済通知書等）
- 4 収入日計表等の収納関係資料の作成及び報告
- 5 上下水道料金の未収金日次管理
- 6 その他収納業務に附帯する業務

#### 第7節 未納整理業務

- 1 未納整理対象者、未納額の把握

- 2 未納整理交渉等の記録及び管理
- 3 督促状、催告書、給水停止予告書等の作成及び送付
- 4 電話等による催告及び収納業務
- 5 分納誓約に基づく随時口座振替依頼データの作成及び伝送
- 6 不納欠損に係る資料作成
- 7 使用者等の破産通知等に係る資料作成
- 8 その他未納整理業務に附帯する業務

## 第8節 給水停止業務

- 1 給水停止対象者名簿の作成及び提出
- 2 給水停止執行通知書の作成及び投函
- 3 給水停止の執行及び解除
- 4 給水停止執行状況の報告
- 5 その他給水停止業務に附帯する業務

## 第9節 電子計算処理業務（システム構築含む。）

- 1 システムの導入及び構成
  - (1) 本業務の実施にあたっては、受託者の負担により上下水道料金システム（以下「システム」という。）を導入のうえ、これを受託者及び委託者が利用することで、効率的な運用を図るものとする。システムは、本仕様書の委託業務を実現できる能力、容量、プログラム等を備え、各業務に即応した端末処理が出来るものを導入すること。
  - (2) システムの構成は、システム用サーバーを外部データセンター内に設置する、クラウドコンピューティング方式とすること。当該サーバーと、端末を設置する市庁舎内の業務フロアとの間の通信回線は、市の庁内ネットワーク、インターネット及びその他のネットワークとは接続しない独立回線とし、専用線又はVPN等の閉域網を使用することで通信内容の機密性を確保するとともに、システムが快適に動作する通信速度を確保すること。また、端末上には業務データを保存しない方式とすること。
  - (3) システム用サーバーを設置するデータセンターは、日本の法令が適用される国内のデータセンターとし、各機器を操作又はアクセスするための入退室が厳格に管理されているものとする。また、大規模災害やシステム機器のトラブル発生などを想定し、遠隔地バックアップの定期的な実施、機器及び電源の二重化など、不慮の事態に対する迅速な復旧や業務継続が可能な体制を持つものとする。
  - (4) システム用サーバーについては、二重化して不慮の障害発生等に備えるとともに、このうちサブサーバーは、バージョンアップや料金計算などの試行が可能なテスト用環境としても利用できるよう、適切に設定すること。
  - (5) システムを構成する全てのハードウェア及びソフトウェアは、各メーカーの保守及びサポートが有効なもののみとすること。やむを得ない事情により、契約期間内のメーカーの保守及びサポートの終了が予定されているハードウェア又はソフトウェアを含める場合には、委託者と協議し了解を得た上で導入するとともに、保守及びサポー

トが終了する前に、本業務の範囲で当該ハードウェア又はソフトウェアの入れ替えを行い、各メーカーによる保守及びサポートが切れ目なく継続して行われるようにすること。

- (6) 市の業務フロアに対し、委託者の使用する端末として計8台を設置すること。受託者が使用する端末の台数は任意とする。また、端末と併せて、水道料金システムに使用する付属機器は、全て受託者が用意すること。
- (7) アクセスライセンスを始め、システムを利用するために必要となる各種ライセンスについては、委託者が利用する端末の分も含め、適切な数量を適正に調達又は保有すること。なお、委託者が利用する端末の利用者数は、6～8名を想定している。
- (8) システムを利用可能とするための各種付帯作業について、適切に実施すること。

## 2 システムの運用及び保守

- (1) システムを利用するための通常業務用アカウントについては、利用する個人が特定できるよう管理するとともに、受託者、委託者を問わず各利用者個人に対し一意のアカウントを個別に割り当てて払い出し、利用状況を適切に管理すること。また、管理者用などの特権アカウントについては、不要な権限を付与せずそれぞれ必要最小限の権限とし、特権アカウントの払い出し及び利用状況を厳格に管理すること。
- (2) システムを構成するデータセンター上のシステム用サーバー、データセンターと市庁舎との回線、市庁舎内に設置する端末及び付属機器については、受託者が統一的に保守を行い、システムとしての機能を継続的に提供できるよう、維持管理すること。
- (3) システム障害等の発生により業務継続に支障が生じないよう、業務時間内の迅速な復旧が可能な組織体制を構築、維持すること。また、業務時間外においても、必要に応じて早期復旧の対応が可能な体制とすること。
- (4) システム障害によるデータの破損等や、大規模災害の発生によるシステム用サーバー等の逸失においても、システム上のデータの復旧が可能となるよう、復旧に必要なデータのバックアップを日次で取得し、破損、紛失又は漏えいが生じないよう適切に保管すること。
- (5) システムアプリケーションの不具合により、不適切なデータの生成、システムによる手続きの誤り、帳票印字の誤りやその他の問題が発生した場合は、適切な業務継続の方法や影響範囲の特定と対応について委託者と協議し順次対処するとともに、システムの早急な修正を行うこと。
- (6) 市庁舎内に設置する端末の故障に備え、適切な数の代替機をあらかじめ用意し、故障発生の際は速やかに交換すること。

## 3 現行システムからの移行

- (1) システムが現行システムから変更となる場合は、以下の(2)～(5)を実施すること
- (2) システム用サーバーに対し、現行の受託者の所有するデータ(現在の調定データ・納入済データ・未納データ・図面データ)を適切に移行すること。また、保存容量に



については、当該データを10年間分以上管理できるものとする。

- (3) 現行システムから移行テストを3回以上実施し、現行システムと整合していることを確認すること。
- (4) 契約締結の日から移行作業を開始し、現行システムとの並行稼働により整合チェックを進め、令和4年7月末までに新システムへの移行を完了すること。
- (5) システム移行後、欠陥が判明した場合又は委託者が求める水準に達していない場合は、速やかに対応すること。

#### 4 システムの機能等

- (1) 料金改定のための料金シミュレーション機能を有していること。
- (2) 各種帳票（圧着ハガキ用紙8種類及び検針票）の様式については、委託者と受託者が協議のうえ決定するものとし、各種帳票用紙は受託者が用意すること。また、各種帳票の印字内容の変更に対応すること。
- (3) 上下水道料金に関するシステムのほか、給排水の審査検査に関するシステムもあわせて構築すること。なお、登録・管理するデータ項目については、現行システムと同等のものとし、給排水工事受付から竣工検査に至るまでの情報管理及び水道メーターの入庫（登録）、出庫（取付）、交換及び撤去等の管理ができること。
- (4) 新設の水栓番号の登録は、原則として給排水システムの竣工データとの連携による自動登録とすること。
- (5) システムの機能の詳細について、移行完了前に担当職員へ十分な操作研修会を実施すること。また、人事異動等に伴い必要となる新たなシステム利用職員に対しても、委託者との協議の上で随時操作研修を実施すること。
- (6) クレジット納付及びインボイス制度に対応できる機能を有していること。
- (7) 遅延損害金及び延滞金の金額算定と消込機能を有していること。
- (8) 改元、消費税率の変更、料金改定に対応可能なシステムにすること。
- (9) 料金改定等に伴う、基本料金の金額及び水量の変更、従量料金区分の増加、従量料金単価の変更に対応可能なシステムとすること。
- (10) クレジット納付、遅延損害金及び延滞金については、履行期間前に開始できる場合は、順次運用を開始すること。
- (11) 銀行等の合併等による使用者情報の変更用データの作成及び更新ができること。
- (12) 保守、修正、機能追加が容易にできるような工夫が施されていること。

#### 5 セキュリティ要求事項

- (1) 業務を遂行する上でセキュリティ事故・事件及びセキュリティポリシー違反があった場合は、速やかに委託者に通知するとともに、原因及び被害を調査、報告し、事故等に対する最善の対策を講ずること。
- (2) 情報漏えいに対する備えとして、当該システム上で利用できる電磁的記録媒体を制限及び管理するとともに、サーバー等に対して特権アカウントを用いて作業する保守等の対応にあたっては、事前に日時、作業名、作業の詳細を含む保守作業台帳を整

備し、予定にないデータ持ち出しの抑制や事件発生後の迅速な追跡調査を可能とする、十分な措置を講ずること。

- (3) 変更履歴を含む各種システムログについて、委託者と協議の上で一定期間以上を保存する運用とすること。このうち変更履歴については、処理内容、処理日及び処理者等を端末上で確認することができる仕様とすること。端末上で確認できないその他のログについては、定期的及び必要に応じて内容を分析し、不正使用や不正操作等の発生事象の特定及び流出データの追跡等が可能な体制を整えること。
- (4) システムに対して、権限の無い者や任意の第三者がアクセスしないよう、適切なアクセス制御を行うこと。アクセス制御の手法としては、ネットワーク機器の適切なルーティングの設定、端末又はアカウントごとに許可する業務範囲の設定等、複数の手段を組み合わせて実施すること。また、異動、退職等により使用しなくなったアカウントについては、適切にアカウント自身又はアカウントに紐づく権限を失効させ、不正利用を防止すること。
- (5) 不正アクセスが疑われる事象が発生した場合は、委託者の了解のもとで速やかにサーバー停止や回線断などの措置を取り、セキュリティ被害の拡大を防止すること。また、生じている事象の詳細や深刻な被害の有無について早急に調査を進め、その状況について委託者へ逐次報告するとともに、安全確認後のシステムの早急な復旧に向けた作業を行うこと。
- (6) ウイルスをはじめとする不正プログラムへの感染を防止するため、システムを構成する全てのサーバー及び端末に対して不正プログラム対策ソフトを導入して常時稼働させるとともに、プログラムやパターンファイルを常に最新の状態とすること。なお、システム用アプリケーションが不正プログラム対策ソフトと衝突するなど、正常な業務継続に問題が生じる場合は、一時的に各種アップデートを保留することも可とするが、その場合も必要な情報収集を迅速に行い、問題を解消後、速やかに最新の状態に更新すること。
- (7) 本業務の契約期間内及び契約終了時において、委託者の業務データを記録したことがあるハードディスク及び各種媒体を廃棄する際は、電磁的消去及び物理的破壊を含む確実な消去の手法について委託者に協議し、了解を得た上で確実な消去を実施すること。

## 6 その他

- (1) 以上の電子計算処理業務に係る導入・構築、保守・運用、障害対応及び廃棄等の各種経費については、全て受託者の負担とすること。ただし、市庁舎内に設置する機器を稼働させるための電気料については、委託者が負担するものとする。
- (2) 電子計算処理業務について、仕様書に定めのない事項については、委託者及び受託者で協議、協力し、本業務の実施に影響が生じないよう、逐次対応するものとする。

## 第10節 検満メーター取替データ管理業務

- 1 メーター交換後データの確認（未交換日の確認含む。）

- (1) 本業務の実施にあたっては、検満メーター取替工事の発注後、取替対象者一覧表を基に工事受注者より、水道メーター取替工事完了のお知らせの水道部控え（検満様式－3）、工事日報（検満様式－4）が提出されるため、内容の確認を行うこと。なお、工事日報等については、別途、委託者から電子データにより提供する。
  - (2) 新旧メーター番号や指針等の不備や不明事項を発見した際は、随時交換業者へ確認し対応すること。
  - (3) 取扱う電子データは、次のとおりである。
    - ・取替対象者一覧表（交換日等の管理）
    - ・使用メーター等管理表（検満用メーター番号の管理）
    - ・工事日報（確認後の内容にデータを修正）
  - (4) 工事日報データの入力内容及び入力方法の確認を行うこと。
- 2 確認済み工事日報データの電算システムへの取込  
電算システム取込エラー時は、内容を確認の上、交換業者への聞き取りを実施し逐次対応すること。
  - 3 検年満期月の未交換場所の整理、委託者への報告
  - 4 検針期間中の取替対象者の抽出及び委託者への報告  
毎月の検針期間における、検針完了地区内の検満メーター取替対象者の抽出及び委託者への報告を随時行うこと。
  - 5 その他検満メーター取替データ管理に附帯する業務
  - 6 検満メーター取替データ管理について、仕様書に定めのない事項については、委託者及び受託者で協議、協力し、本業務の実施に影響が生じないように、逐次対応するものとする。

## 第11節 各種資料作成業務

- 1 業務執行計画等（毎月）の作成及び提出
- 2 業務報告書等（毎日及び毎月）の作成及び提出
- 3 各種統計資料
  - (1) 予算決算等の各種統計資料を出力できること。
  - (2) 統計データについてはCSV形式等、二次加工できる状態で出力できるようにすること。
- 4 その他各種資料作成業務に附帯する業務

## 第12節 事務引継ぎ

- 1 受託者は、契約締結後、委託者又は委託者の指定する者から業務の指示及び引継ぎを受け、業務の履行に支障をきたすことのないようにしなければならない。また、履行期間前に開始できる業務については、順次運用を開始することとする。なお、これに必要な経費は、受託者が負担するものとする。
- 2 受託者は、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、速やかに業務委託に関する一切の事務及び書類、電子データを委託者又は委託者の指定する者に無

償で引継がなければならない。

- 3 受託者は、契約が解除されたときは、履行期間内の委託者が指定する期日まで機器及び電算システム等は無償で貸し出しするものとする。
- 4 受託者は、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、収納した水道料金等を委託者の指定する日までに委託者の出納取扱金融機関に払い込むこと。
- 5 受託者は、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、委託者が受託者に貸与している物品等及び委託者が交付している身分証明書は、すべて委託者に返却すること。
- 6 その他事務引継ぎに附帯する業務

### 第13節 その他各業務に附帯する業務

- 1 委託者が必要に応じて指示する業務
- 2 新型コロナウイルス感染症まん延などの予期せぬ社会情勢の変化への対応に必要な業務
- 3 特例的料金制度※の導入及び運用に関する業務  
※特例的料金制度とは、主として下水道の大口使用者を対象とし、通常より安価な水道料金を設定し水道の利用を促進する制度で令和5年度以降に導入を予定している。

### 第14節 業務実績等

本業務の業務実績又は実績見込みは、別表に掲げるとおりである。

## 第3章 収納率の向上

- 1 受託者は、民間活力・ノウハウを発揮し、毎年度前年度の料金収納率を上回るよう努めることとし、毎年度当初に目標収納率を定め委託者の承認を得なければならない。
- 2 令和5年度から令和8年度までの期間において、各年度現年分の水道料金収納率が99.00%未満となった場合、受託者は、次により算定された額を委託者に支払うものとする。  
当該年度の収納額×(99.00%－当該年度の収納率)×20%
- 3 前項の収納率は、各年度4月から翌年3月までの調定額合計に対する翌年度5月末時点の収納額の割合とし、小数点以下第3位を四捨五入する。なお、収納率の算定にあたっては、法人の倒産等委託者がやむを得ないと認めた額を除く。

## 第4章 経費の負担区分

経費の負担区分については以下のとおりとし、下記以外の経費の負担については委託者の指示に従うものとする。

### ○委託者が負担するもの

区 分	備 考
建物維持管理費	庁舎に係る維持管理費（管理人件費等含む）
光熱水費	庁舎の電気料、ガス使用料、水道料金、下水道使用料
通信費	庁舎の電話使用料、FAX使用料、データ伝送通信料
セキュリティ費	庁舎防犯警備に係る経費
清掃費	庁舎清掃に係る経費
消防機器点検費	庁舎に設置してある消防機器点検に係る経費
後納郵便物等郵送料	委託者が業務上必要と認める郵便物（切手代含む。）
手数料	口座振替手数料、コンビニエンスストア収納代行手数料等、クレジットカード手数料
事務用備品 （貸与）	事務机、椅子、カウンター、カウンター椅子 FAX機（共用）、シュレッダー（共用） キャビネット類 （注）必要数等については協議する。
印刷製本費	口座振替依頼書、口座振替送付書、封筒類 納入通知書兼領収書（手書き用）、パンフレット

### ○受託者が負担するもの

区 分	備 考
通信費	受託者の携帯電話等に係る通信費
車両維持経費	営業車両に係る経費
車両駐車場経費	営業車両及び従業員の駐車場に係る経費（委託者が市庁舎駐車場への駐車を認めた営業車両（2台分）に係る経費を除く。）
事務用消耗品	現金取扱領収印、その他事務用消耗品
事務用備品	ロッカー、金庫
被服費	従事者用の被服、雨具、防寒具等
印刷製本費	各種圧着ハガキ用紙（8種類）、検針票

## 第5章 委託料の支払い等

- 1 受託者は、委託料総額の60分の1を、毎月末日に委託者の所定の手続きに従い、委託料を請求するものとする。

- 2 委託者は、受託者から請求を受けた時は、委託業務の履行内容を確認し、請求書を受理した日から30日以内に委託料を支払うものとする。

## **第6章 その他**

### **第1節 事故発生時の報告書の提出**

- 1 受託者は、次に掲げる事故が生じた場合、直ちにその状況を委託者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) 身分証明書の紛失等
  - (3) 収納した水道料金等の紛失、盗難等
  - (4) 業務委託に関する機器、電子データ及びその関連文書等の紛失、滅失及びき損等
  - (5) その他、委託者に報告する必要があると認められるもの

### **第2節 事故等の処理**

- 1 事故等の処理については、委託者と受託者で協議の上行うものとする。ただし、受託者において、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、受託者の責任において当該措置を行うものとする。
- 2 受託者は、自らの責に帰すべき事由により生ずる委託者及び第三者に与える損害に対応できる保険等に加入しなければならない。
- 3 受託者の責任により委託者又は第三者に損害を与えた場合は、受託者はその損害を賠償しなければならない。

### **第3節 応急給水活動及び広報活動等への緊急応援要請**

受託者は、自然災害及び水道事故等の発生に伴い、委託者から緊急応援要請があった場合には、それに応じるものとする。なお、緊急応援要請内容については、その都度協議するものとする。

### **第4節 電子データ及び関連文書の保存**

受託者は、電子データ及び関連文書を委託者が指定する期日まで保存しなければならない。

### **第5節 業務状況報告会議の実施**

- 1 業務内容及び帳簿並びにその他の事項について、月に1回以上委託者及び受託者による報告会議を開催するものとする。
- 2 委託者が認めたときは、受託者との臨時会議を開催する。

### **第6節 苦情等の対応**

受託者は、委託業務に関して受託者に寄せられた苦情及び問い合わせ等については、受託者が自己の責任において誠意をもって対応し、対応後は速やかに委託者に報告すること。

## 第7節 定めのない事項

受託者は、仕様書に定めのない事項であっても、業務の性格上必要なものは、委託者と協議のうえ、誠意を持って対応するものとする。ただし、災害等の緊急を要する場合については、委託者の指示するところによる。

別表

1 窓口・受付関係

項目	概要	備考
受付時間（平日）	8時45分～17時15分	給水停止時は20時まで
人口	人口 57,990人 給水人口 57,938人	令和3年3月
給水件数	23,139件（家庭用 21,539件、その他 1,600件）	令和3年3月
諸届受付件数	開始・再開／2,044件（うち開栓 126件） 中止・休止／1,836件（うち閉栓 133件） 名義変更／1,413件 納付相談／400件 口座振替／1,136件	令和2年度
開閉栓業務委託	開栓／126件 開始検針／715件 閉栓／133件 中止検針／1,064件 再検針／3,997件	令和2年度

2 検針関係

項目	概要	備考
検針サイクル	毎月1日～7日、全地区	休止中も検針
検針件数	（令和元年度）305,749件 （令和2年度）307,512件	14名体制
検針区分	市街 21,377件 83.0% 集中 3,108件 12.1% 郊外 929件 2.6% 工業 325件 1.3% 計 25,739件	
特別検針	受託者対応／10件 使用者から報告／23件	検針困難場所等 令和2年3月現在
再検針数	月平均 約333件（うち社員 53%、検針員 47%）	
メーター設置	隔測メーター設置率 100%	
使用水量認定	量水器異常等／1,010件 漏水認定／675件 出しっ放し認定／135件 その他認定／59件	令和2年度
積雪認定	12月／1件、1月／55件、2月／261件 3月／429件、4月／2件 計 748件	令和2年度から 令和3年度



3 調定・収納関係

項目	概要	備考
調定サイクル	毎月調定	
調定件数	水道料金／279,888件、下水道使用料／272,523件	
調定内訳	口座振替／80.4%、納入通知書／19.6%	
収納業務関係 各種帳票発行	[圧着ハガキ] 納入通知書／55,095件 督促状／10,328件 口座振替済通知書／3,923件（再振替分含む） 料金のお知らせ／8,943件 再振替のお知らせ／2,119件 口座振替開始通知書／1,128件 催告書／2,273件 ※第2回未実施（新型コロナの影響による） 給水停止予告書／992件 ※第2回未実施（新型コロナの影響による） [A4サイズ] 給水停止最終予告書／546件 ※第1,2回未実施（新型コロナの影響による） [その他] 給水停止執行通知書／68件 ※第1,2回未実施（新型コロナの影響による）	令和2年度
	催告書／2,547件（令和元年度） 給水停止予告書／1,423件（令和元年度） [A4サイズ] 給水停止最終予告書／921件（令和元年度） [その他] 給水停止執行通知書／111件（令和元年度）	令和元年度

4 未納整理関係

項目	概要	備考	
収納率	水道	平成28年度 98.62%	現年度分／5月末
		平成29年度 98.86%	
		平成30年度 99.11%	
		令和元年度 99.36%	
		令和2年度 99.44%	
		過去5年平均 99.08%	
	下水道	平成28年度 98.46%	
		平成29年度 98.57%	
		平成30年度 98.83%	
		令和元年度 99.15%	
	令和2年度 99.18%		
	過去5年平均 98.84%		

収納業務委託	収納件数／1,137 件 収納金額／6,424,076 円	令和2年度
--------	----------------------------------	-------

5 検満メーター関係

項目	概要	備考
メーター 取替個数	<b>【受託者】</b> 令和4年度 1,910 個 令和5年度 4,320 個 令和6年度 3,460 個 令和7年度 2,720 個 令和8年度 3,750 個 令和9年度 2,900 個	履行期間内 取替見込み個数