

三条市水道料金徴収等業務委託
仕様書

令和4年9月
三条市上下水道課

目 次

I 一般事項

1	目的	4
2	委託業務の区域	4
3	委託業務の期間	4
4	営業所の設置	4
5	お客さまセンターの開設	4
6	委託業務の範囲	4
7	法令等の遵守	5
8	委託業務監督者	5
9	委託業務監督者の役割	5
10	料金等電算システム	5
11	管路管理システム	5
12	窓口営業時間	5
13	休日の対応	6
14	業務従事者	6
15	業務責任者、現金取扱責任者、給水装置工事等管理業務及び水道管近接 工事立会等業務に係る従事者	6
16	届出事項	6
17	経費の負担	6
18	再委託の禁止	6
19	賠償保険への加入	6

II 委託業務の内容

1	受付業務	7
2	検針業務	7
3	検定期限満了水道メーター交換業務	7
4	調定及び更正業務	7
5	収納・滞納整理業務	8
6	精算業務	8
7	開閉栓業務	8
8	給水停止業務	8
9	給・配水施設等の技術的な不具合、事故等に関する初期対応	8
10	給水装置工事等管理業務	9
11	水道管近接工事立会等業務	9
12	漏水調査業務	9
13	電子計算処理業務	9

14	予算、決算事務	9
15	日報・月報等による報告	9
16	ナチュラルミネラルウォーターの販売促進に対する協力	9
17	事務引継	9
18	その他	9
III 業務従事者の厳守事項		
1	身だしなみ等	9
2	身分証明書の携行	9
3	現場訪問時の対応	10
4	業務専念義務	10
IV 収納率等		
1	収納率の向上	10
2	目標収納率	10
V 検査		
1	検査の実施	10
2	帳簿、書類等の提出	10
VI 委託料の支払い等		
1	委託料の請求	10
2	委託料の支払	10
VII その他		
1	事故発生時の報告書の提出	10
2	事故等の処理	11
3	苦情等の対応	11
4	関連文書等の保存	11
5	業務状況報告会議の開催	11
6	災害時の対応	11
7	定めのない事項	11
別表		
	経費の負担区分について	12

三条市水道料金徴収等業務委託仕様書

I 一般事項

1 目的

この仕様書は、三条市（以下「甲」という。）の委託する水道料金並びに下水道使用料（以下「水道料金等」という。）の徴収等業務（以下「委託業務」という。）について必要な事項を定める。

2 委託業務の区域

三条市給水区域全域とする。

3 委託業務の期間

令和5年4月1日から令和10年3月31日までとする。

4 営業所の設置

委託業務の委託を受けた者（以下「乙」という。）は委託業務を履行するに当たり、三条市内に営業所を設置するものとする。

5 お客さまセンターの開設

- (1) 乙は業務を行うため、三条市内に「三条市水道お客さまセンター（以下「センター」という。）」を開設し、必要な人員を配置するものとする。
- (2) センターの開設場所は、甲と協議の上、決定するものとする。
- (3) センターの電話番号は現行の番号を使用し、フリーダイヤルとするものとする。
- (4) 乙は、センターにその名称を掲げるものとする。
- (5) センター内に営業所を設置することは構わないものとする。

6 委託業務の範囲

委託業務の範囲は次のとおりとし、乙は、本仕様書に定める仕様に従い履行するものとする。

- (1) 受付業務（電話等及び来所者への対応）
- (2) 検針業務（再調査を含む。）
- (3) 検定期限満了水道メーター交換業務（取替作業を除く。）
- (4) 調定及び更正業務
- (5) 収納・滞納整理業務
- (6) 精算業務
- (7) 開閉栓業務
- (8) 給水停止業務
- (9) 給・配水施設等の技術的（漏水、濁り水等を含む。）な不具合、事故等（以下「給水施設等の不具合」という。）に関する対応
- (10) 給水装置工事等管理業務
- (11) 水道管近接工事立会等業務
- (12) 漏水調査業務
- (13) その他、(1) から (12) に附帯する業務で、甲が必要に応じ指示する業務

7 法令等の遵守

乙は、委託業務の履行に当たって、委託業務に関する関係法令規則、三条市給水条例、三条市個人情報保護条例等のほか以下の事項について遵守しなければならないものとする。

- (1) いかなる理由においても水道料金等以外の金品その他のものを收受してはならない。
- (2) 個人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) 知り得た事項は、一切第三者に漏らしてはならない。なお、この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (4) 電算システムに入力されている情報及びこの契約を履行するために用いた資料並びにその結果等について、甲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。
- (5) 委託業務完了後は甲の指定により保管を要するとされたものを除き抹消、焼却及び切断等、再生使用不可能な方法により処分しなければならない。
- (6) その他、甲が必要に応じて指示する事項

8 委託業務監督者

- (1) 甲は、受託者又は第 14 項に掲げる業務責任者を指示・監督するため、委託業務監督者を選任する。
- (2) 委託業務監督者は、上下水道課長とする。ただし、上下水道課長は、必要に応じ他の職員を選任することができる。

9 委託業務監督者の役割

委託業務監督者は、次の各号に掲げる権限を有する。

- (1) 乙又は業務責任者に対する指示、承諾及び協議
- (2) 本仕様書に基づく業務履行のための帳票類の承認
- (3) 本仕様書に基づく業務履行状況の検査
- (4) その他、甲が指示する業務の調整

10 料金等電算システム

水道料金徴収等業務に使用する料金等電算システムは、現在、甲に導入されている、上下水道料金システムを使用するものとする。

11 管路管理システム

開閉栓業務及び給水施設等の不具合等に活用する管路管理システム（マッピングシステム）は、現在、甲に導入されている又は同等以上の性能を有するシステムを使用するものとする。

12 窓口営業時間

窓口営業時間は、平日（月～金曜日）の午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分までとする。

なお、委託業務上必要な場合又は急を要する場合は、営業時間に関わらず業務を行わなければならない。

13 休日の対応

土・日曜、祝祭日及び年末年始（以下「休日等」という。）の午前8時30分から午後5時30分までは、市民からの水道使用開始に伴う急な開栓作業や給水施設等の不具合に係る対応を行えるよう人員の確保と連絡体制を構築すること。

14 業務従事者

- (1) 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。）を原則として三条市内から雇用の上、確保するものとする。
- (2) 乙は、委託業務の履行に当たり、業務従事者（変更）届を甲へ提出しなければならない。
- (3) 乙は、業務従事者の身分証明書を作成する場合には、甲に身分証明書交付承認申請書により承認を求めるものとする。

15 業務責任者、現金取扱責任者、給水装置工事等管理業務及び水道管近接工事立会等業務に係る従事者

- (1) 乙は、委託業務全般についての一切の管理を行うための業務責任者を配置するものとする。
- (2) 業務責任者は現金取扱責任者を兼務するものとする。
- (3) 給水装置工事等管理業務に係る従事者は、別紙1「給水装置工事等管理業務仕様書」によるものとする。
- (4) 水道管近接工事立会等業務に係る従事者は、別紙2「水道管近接工事立会等業務委託仕様書」によるものとする。

16 届出事項

乙は、次の各号に該当する事項を甲へ届け出なければならない。なお、変更が生じたときも同様とする。

- (1) 乙の名称、所在地、電話番号、業務責任者、現金取扱責任者、現金取扱者、給水装置工事等管理業務従事者、水道管近接工事立会等業務従事者、業務使用印鑑、日付印及び委託業務従事者氏名等
- (2) 上記に定める事項のほか、委託業務の履行上、必要があると認める事項

17 経費の負担

- (1) 委託業務に係る経費の負担区分は、別表「経費の負担区分について」によるものとする。
- (2) 委託業務に必要な消耗品等は乙の負担とするものとする。
- (3) 上記のほか、業務の性質上、必要と認められる経費については、甲乙協議するものとする。

18 再委託の禁止

乙は、委託業務の全部又は一部を第三者に委託してはならない。ただし、予め甲の承認を得たときはこの限りでない。

19 賠償保険への加入

乙は、Ⅶ2（2）の損害の賠償に備え、委託業務における賠償保険に加入しなければならないものとする。

II 委託業務の内容

1 受付業務

- (1) 水道料金等の収納業務
- (2) 収納金の管理、報告業務（各種資料の作成）
- (3) 水道使用等に係る各種届（開栓、閉栓、名義・送付先変更等）処理業務
- (4) 納入通知書（再発行）及び納入証明書等発行業務
- (5) 漏水受付及び減免申請受付業務
- (6) 配水管図面、給水装置台帳閲覧等の対応
- (7) 使用者からの苦情、事故等の問合せの対応
- (8) その他、受付業務に関する附帯業務

2 検針業務

- (1) 検針員の指導及び監督
- (2) 検針事前準備（データ作成、検針機器の準備等）
- (3) 新設分の調査及び検針順路の決定
- (4) 各戸検針作業
- (5) 「水道料金・下水道使用料等のお知らせ」の出力及び投函（別送作業含む。）
- (6) 検針データ入力処理
- (7) 検針時における水道メーターの不具合及び破損等発見の報告
- (8) 検針再調査（漏水、異常水量等）及び認定処理
- (9) 冬期推定料金のお知らせ
- (10) 給水条例違反の発見及び報告
- (11) 無届使用者等の調査及び甲が指定する使用者等の調査
- (12) 検針等に係る苦情処理等の対応
- (13) その他、検針業務に関する附帯業務

3 検定期限満了水道メーター交換業務

- (1) 交換対象メーターの抽出
- (2) 交換対象メーターの使用者へのお知らせの作成及び発送
- (3) 交換済みメーター情報の入力
- (4) メーター交換業務に必要な資料等の作成
- (5) その他、メーター交換業務に関する日程調整及び附帯業務

4 調定及び更正業務

- (1) 調定・賦課に関する資料の作成
- (2) 還付（充当）事由等の報告及び調定更正処理
- (3) 調定更正（漏水認定含む。）事由等の報告及び調定更正処理
- (4) 納入通知書の発送及び金融機関への口座振替データの送信
- (5) 不納欠損に係る資料の作成
- (6) その他、調定及び更正業務に関する附帯業務

5 収納・滞納整理業務

- (1) 納入通知書、督促状、催告書の作成及び発送

- (2) 納入通知書等の宛先不明分の調査及び再送付
 - (3) 金融機関及びコンビニエンスストア収納分の収納処理
 - (4) 口座振替収納分の収納処理
 - (5) 調定収入簿の作成
 - (6) 未納者への納入指導、交渉記録入力、日報作成及び管理
 - (7) 現地訪問による水道料金等未収金の徴収
 - (8) 領収印及び仮領収書の管理
 - (9) 収納状況の確認
 - (10) 収納金の納入
 - (11) 未納者の転出先の追跡調査
 - (12) 未納者の支払督促制度
 - (13) 倒産・破産等に伴う配当要求に係る資料の作成
 - (14) その他、収納業務・滞納整理業務に関する附帯業務
- 6 精算業務
- (1) 水道メーター指針値の読取及び料金の算出
 - (2) 水道料金等の収納（口座振替お知らせ又は納入通知書発送含む。）
 - (3) 未納者に対する現地精算
 - (4) 転居先調査
 - (5) その他、精算業務に関する附帯業務
- 7 開閉栓業務
- (1) 水道開閉栓申込による開閉栓作業
 - (2) 使用者変更届けによる水道メーター指針値の読取
 - (3) その他、開閉栓業務に関する附帯業務
- 8 給水停止業務
- (1) 給水停止予告通知書及び決定書の作成及び発送
 - (2) 給水停止執行及び解除
 - (3) 給水停止報告書の作成及び甲への報告
 - (4) その他、給水停止業務に関する附帯業務
- 9 給・配水施設等の技術的な不具合、事故等に関する対応
- (1) 給水施設等の不具合及び苦情・相談・現場初期対応
 - ※ 初期対応とは、現地調査及び修理が必要な場合は業者に依頼するよう勧めるもの
 - (2) 公道及び宅地内一次側（配水管側）漏水における対応（修理費用は、甲が負担するものとする。）
 - ※ 対応とは、現地確認・甲への報告・工事業者手配・使用者等に対し断水等の周知・現地立会（これらは、必要に応じ甲が対応する場合もある。）
 - (3) (1) 及び (2) の対応結果の記録及び報告
 - (4) その他、給水施設等の不具合に関する附帯業務

10 給水装置工事等管理業務

給水装置工事等管理業務に係る詳細な事項については、別紙1「給水装置工事等管理業務委託仕様書」によるものとする。

11 水道管近接工事立会等業務

水道管近接工事立会等業務に係る詳細な事項については、別紙2「水道管近接工事立会等業務委託仕様書」によるものとする。

12 漏水調査業務

漏水調査業務に係る詳細な事項については、別紙3「漏水調査業務委託仕様書」によるものとする。

13 電子計算処理業務

- (1) 各種データの入力
- (2) 各種帳票の出力
- (3) その他、電子計算処理業務に関する附帯業務

14 予算、決算事務

- (1) 各種予算資料の作成及び提出
- (2) 各種決算資料の作成及び提出
- (3) その他、予算、決算業務に関する附帯業務

15 日報・月報等による報告

乙は、日報・月報等により受託業務の履行内容等について、甲に報告しなければならないものとする。

16 ナチュラルミネラルウォーターの販売促進に対する協力

乙は、甲が販売するナチュラルミネラルウォーターの販売促進に協力しなければならないものとする。

17 事務引継

乙は、委託業務の期間が満了したとき又は契約が解除されたときは、速やかに委託業務に関する一切の事務を甲又は甲の指定する者に引き継がなければならない。

なお、引継ぎ及びセンター等撤去に関する経費は乙の負担とするものとする。

18 その他

上記のほか、関連する附帯業務の内容については、必要に応じ、甲乙協議の上、定めるものとする。

Ⅲ 業務従事者の厳守事項

1 身だしなみ等

委託業務に従事するときは常に名札（顔写真付）を着用し、身だしなみ及び言動に注意し、使用者等が誤解を招くことのないようにしなければならないものとする。

2 身分証明書の携行

使用者等を訪問するときは、乙が証明した身分証明書を常に携行し、使用者等か

ら身分証明書の提示を求められたときは、速やかに提示しなければならないものとする。

3 現場訪問時の対応

- (1) 現場訪問は、原則として営業所又はセンターの営業時間内に行うものとし、営業時間外に訪問するときは、社会通念上許容される時間帯であるものとする。
- (2) 現場訪問で使用者等の土地又は建物等に立ち入るときは、立入目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入らないようにしなければならないものとする。

4 業務専念義務

委託業務従事中は、委託業務以外の行為等をしてはならないものとする。

IV 収納率等

1 収納率の向上

乙は、水道料金について甲が設定する目標収納率を上回るよう努めなければならないものとする。

2 目標収納率

目標収納率は、令和5年度 98.85%、令和6年度 98.87%、令和7年度 98.90%とし、令和8年度以降は、別途定めるものとする。

V 検査

1 検査の実施

甲は必要に応じ、乙の業務に関する帳簿、書類及び委託業務全般について検査ができるものとする。

2 帳簿、書類等の提出

乙は、甲から前項の検査に必要な帳簿、書類等の関係書類の請求があったときは、速やかに提出するものとする。

VI 委託料の支払等

1 委託料の請求

委託料は月払とし、乙は、年間委託料総額の12分の1の委託料を、甲所定の手続に従い請求するものとする。

2 委託料の支払

甲は、乙から請求を受けたときは、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日以内に支払うものとする。ただし、委託業務の準備期間については、委託料を支払わないものとする。

VII その他

1 事故発生時の報告書の提出

乙は、次の各号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ものとする。

- (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) 委託業務に関する電子データ及びその関連文書等の紛失、滅失及びき損等
 - (5) その他、甲に報告する必要があると認めたもの
- 2 事故等の処理
- (1) 前項に規定する事故等の処理については、甲乙協議の上、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、乙の責任において当該措置を行うものとする。
 - (2) 乙の責任により甲又は第三者に損害を与えた場合は、乙はその損害を賠償しなければならないものとする。
- 3 苦情等の対応
- 業務の履行に当たっての苦情や問合せについては誠意をもって解決に当たり、必要に応じその内容を速やかに甲に報告しなければならないものとする。
- 4 関連文書等の保存
- 乙は、関連文書（電子データ含む。）を、甲が指定する期日まで保存しなければならないものとする。
- 5 業務状況報告会議の開催
- (1) 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、定期に乙と報告会議を開催するものとする。
 - (2) 甲は、必要と認めたときは、上記会議を随時に開催することができるものとする。
- 6 災害時等の対応
- 乙は、災害等により配水施設及び給水施設が破損し水道水の断水（濁り）等が生じた場合は、必要に応じ、甲乙協議の上、応急給水及び応急復旧に協力するものとする。
- 7 定めのない事項
- 本仕様書に定めのない事項については、甲乙協議の上、決定する。ただし、特別な理由及び緊急を要する場合は、甲の指示するところによる。

別表

経費の負担区分について

経費負担の区分については、次のとおりとする。

【甲が負担するもの】

区 分	備 考
1 後納郵便物等郵送料	(1) 水道料金等納入通知書郵送料 (2) 水道料金等督促状・催告書郵送料 (3) 水道料金等給水停止予告通知書郵送料 (4) その他甲が業務上必要と認める郵便物郵送料
2 収納手数料	(1) 口座振替手数料 (2) 郵便振替手数料 (3) コンビニエンスストア収納代行手数料等
3 印刷製本費（用紙類）	(1) 水道料金等口座振替依頼書（A4及びはがき） (2) 水道料金等納入通知書 (3) 水道料金等督促状・催告書・口座開始のお知らせ (4) 窓空き封筒 (5) 仮領収書 (6) 検針のお知らせ票（ロール紙） (7) その他データ管理用帳票
4 料金システム等関連費	(1) 上下水道料金調定共同利用システム使用料 (2) 料金システム端末（接続認証用USBを含む。） （現行品貸与） (3) 検針用スマートフォン及び周辺機器、バッテリー等 消耗品（現行品貸与） (4) プリンタ、OCR及びシーラー機器（現行品貸与） (5) 保守点検費用（料金システム端末、OCR、プリン タ、シーラー）
5 その他	料金システム端末ウイルス対策ソフト購入経費

【乙が負担するもの】

区 分	備 考
1 センター開設費	センター開設に係る経費 (料金システム端末等移設及び設定費用、LAN配線設置費用、乙使用営業車両駐車場、お客様用駐車場を含む。)
2 光熱水費	(1) 電気料金 (2) ガス料金 (3) 水道料金
3 通信費 (設置費用含む。)	(1) 電話料金 (乙使用の携帯電話料金を含む。) (2) ISDN回線使用料 (収納データ通信用) (3) 光回線使用料 (料金システム端末用)
4 セキュリティー費	センターの防犯警備に係る経費
5 清掃費	センターの清掃に係る経費
6 消防機器点検費	センターの消防機器点検に係る経費
7 料金システム等関連費	(1) 三条市管路情報管理システム一式 (導入費用、保守点検費、端末及びプリンタほか周辺機器含む。) (2) プリンタトナー
8 印刷製本費	コピー用紙類
9 車輛維持経費	(1) 車輛購入費 (リース可) (2) 車検及び定期点検整備費用 (法定外6か月点検を含む。) (3) 燃料費 (4) 損害保険料 (5) 高速道路料金 (6) その他車輛に係る付属品
10 保険料	賠償責任保険料
11 被服費	従事者用の被服、名札等
12 事務用備品	(1) 机、椅子、ロッカー類 (2) 電話機 (携帯電話機含む。) (3) FAX (消耗品含む。) (4) コピー機 (トナー含む。) (5) 料金システム端末以外のパソコン (6) その他業務に必要な備品
13 事務用消耗品	(1) 現金取扱領収日付印 (2) その他業務用消耗品 (文房具類等)