

十日町市上下水道料金徴収業務委託仕様書

十日町市上下水道局上下水道課

十日町市上下水道料金徴収業務委託仕様書

I 一般事項

1 目的

この仕様書は、十日町市（以下「甲」という。）の委託する水道料金及び下水道使用料（以下「上下水道料金」という。）の徴収業務等（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

十日町市全域とする。

3 委託業務の期間

令和4年10月1日から令和9年9月30日までとする。なお、令和4年7月1日から令和4年9月30日までの間は引き継ぎ期間とする。

4 委託業務の範囲

委託業務の範囲は次のとおりとし、委託業務の委託を受けた者（以下「乙」という。）は、別に定める業務委託契約書及び本仕様書（以下「仕様書等」という。）に従い、業務を履行するものとする。

- (1) 窓口業務
- (2) 検針業務（再検針を含む）
- (3) 調定及び更正業務（漏水減免算定を含む）
- (4) 収納、滞納整理業務
- (5) 精算業務
- (6) 開閉栓業務
- (7) 給水停止業務
- (8) 電算処理業務
- (9) その他、(1) から (8) に付帯する業務

5 法令の遵守

乙は、委託業務の履行にあたって、委託業務に関する法令、規則及び次に掲げる十日町市の条例並びにこれらの条例の関係規程等を遵守しなければならないものとする。

- ・十日町市上水道給水条例
- ・十日町市簡易水道及び小規模水道給水条例
- ・十日町市下水道条例
- ・十日町市農業集落排水処理施設条例
- ・十日町市浄化槽条例

6 委託業務の執務場所

委託業務の執務場所は、十日町市下水処理センター内（十日町市上下水道料金センター）とする。

7 窓口開設時間

委託業務の営業時間及び休業日は、次のとおりとする。ただし、委託業務上必要な場合は、次に掲げる営業時間に関わらず業務を行わなければならない。

(1) 営業時間

- ① 平日（月曜日～金曜日） 午前8時30分から午後7時まで
- ② 土曜日 午前8時30分から午後5時30分まで
- ③ 年末（12月30日） 十日町市役所本庁窓口の営業時間と同一

(2) 休業日

- ① 日曜日
- ② 国民の祝日に関する法律に規定する休日
- ③ 年末年始（12月31日、1月2～3日）

8 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）を確保しなければならない。なお原則として、検針業務従事者を除く業務従事者の半数以上を十日町市内から雇用するものとする。
- (2) 十日町市上下水道料金センターに、乙が受託前に勤務している者（正規職員、パート職員、検針員）について、乙が受託後も引き続き勤務を希望する場合は、乙は継続して雇用するものとする。
- (3) 委託期間中において、増員及び欠員による補充が生じた場合は、乙において募集し、採用するものとし、派遣社員及び契約社員による業務遂行は禁止する。
- (4) 乙は、委託業務の実施にあたり、業務従事者を甲に届けなければならない。また、業務従事者の採用・異動・退職等があった場合は、直ちに甲に届け出なければならない。
- (5) 乙は、業務従事者の身分証明書の作成においては、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。
- (6) 乙は、業務従事者の労務管理、衛生管理について十分注意を払うとともに、適正な労働条件と賃金水準の確保に努めなければならない。

9 業務責任者の要件等

- (1) 乙は、業務従事者の中から、仕様書等に定められた事項の処理にあたり、業務を適正に管理履行するため、業務責任者及び副責任者（以下「業務責任者等」という。）を選任しなければならない。
- (2) 業務責任者は、委託業務の範囲に記載のある業務のうち、3以上の業務にそれぞれ5年以上の実務経験を有する者でなければならない。
- (3) 乙は、営業時間内において、十日町市上下水道料金センターに業務責任者または副責任者を常駐させること。ただし、やむを得ない事情が発生した場合は、甲の承認を得て代理人を置くことができる。
- (4) 乙は、業務責任者等に異動・退職等があった場合は、直ちに甲に届け出るとともに、新たな業務責任者等を選任すること。

10 業務責任者の役割

- (1) 業務責任者は、委託業務全般について一切の管理を行い、委託業務の履行及び運営の管理・監督を行わなければならない。
- (2) 業務責任者は、甲との協議の窓口となり、常に甲と連絡を取れるようにすること。また、業務従事者の指揮・監督、トラブル発生時の迅速な対応及び業務従事者の指導・育成を行うものとする。

11 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、業務使用印鑑及び委託業務従事者氏名等。
- (2) 上記に定める事項のほか、委託業務の実施上、必要があると認める事項。

12 秘密の保持

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、または解除された後においても同様とする。
- (2) 乙は、電子計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に転写、複写、閲覧または貸出等を行ってはならない。
- (3) 乙は、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、委託業務に係る情報及び資料を抹消、焼却及び切断等再生不可能な方法により処分しなければならない。

13 個人情報の保護

甲は、委託業務の実施に伴い個人情報を取り扱うときは、十日町市個人情報保護条例及び関連法令等を遵守しなければならない。

14 経費の負担

委託業務に係る経費の負担区分は、別添「経費の負担区分について」によるものとする。なお、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。

II 委託業務の内容

1 窓口業務

- (1) 上下水道料金及び上下水道課が発行した納入通知に基づくものの収納業務
- (2) 収納金の管理、報告業務
- (3) 上下水道使用に係る各種届（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（公印使用は甲）
- (5) 減免申請受付業務
- (6) 委託業務全般における苦情、問い合わせ等の対応・処理
- (7) その他、上下水道課全般に関する受付業務

2 検針業務（再検針を含む）

定例検針は、甲が貸与するスマートフォン（一部ハンディターミナル）及び無線検針システムを使用して、地域毎に隔月に次のとおりに行う。

- (1) 検針事前準備（データ作成、検針機器等の準備）
- (2) 新設分の調査及び検針順路の決定
- (3) 各戸検針作業
- (4) 「水道料金・下水道使用料のお知らせ」の出力及び投函（別送作業含む）
- (5) 検針データ入力処理
- (6) 検針時におけるメーターの不具合及び破損等発見の報告
- (7) 検針再調査（漏水、異常水量等）
- (8) 冬期推定料金のお知らせの作成、圧着及び発送
- (9) 給水条例違反の発見及び報告
- (10) 無届使用者等の調査及び甲が指定する使用者等の調査
- (11) その他、検針業務に関する付帯業務

3 調定及び更正業務

- (1) 調定・賦課に関する資料の作成（漏水減免含む）
- (2) 還付（充当）事由等の報告及び調定更正処理
- (3) 調定更正（漏水減免含む）事由等の報告及び調定更正処理
- (4) 不納欠損に係る資料の作成
- (5) その他、調定及び更正業務に関する付帯業務

4 収納、滞納整理業務

- (1) 納入通知書、督促状、催告書の作成、圧着及び発送
- (2) 金融機関への口座振替データの送付
- (3) 宛先不明の納入通知書等の調査及び再送付
- (4) 金融機関及びコンビニエンスストア収納分の収納処理
- (5) 口座振替収納分の収納処理
- (6) 収納状況の確認、日報作成及び管理
- (7) 収納金の納入
- (8) 調定収納簿の作成
- (9) 領収印及び仮領収書の管理
- (10) 未納者への納入指導、交渉記録入力

- (11) 現地訪問による水道料金等未収金の徴収
- (12) 倒産・破産等に伴う配当要求に係る資料の作成
- (13) その他、収納業務・滞納整理業務に関する付帯業務
- 5 精算業務
 - (1) 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（現地精算及び口座振替のお知らせ、納入通知書の作成、圧着及び発送）
 - (3) 転居先調査
 - (4) その他、精算業務に関する付帯業務
- 6 開閉栓業務
 - (1) 水道開閉栓申込による開閉栓作業
 - (2) 使用者変更届によるメーター指針値の読取
 - (3) その他、開閉栓業務に関する付帯業務
- 7 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（決裁は甲）
 - (2) 給水停止の執行及び解除
 - (3) その他、給水停止業務に関する付帯業務
- 8 電算処理業務
 - (1) 電算システムの運用・管理業務
 - (2) 電算システムのウイルスパターンソフト更新業務
 - (3) 各種データの入力
 - (4) 各種帳票及び資料の作成、圧着
 - (5) その他、電算処理業務に関する付帯業務
- 9 その他
 - 1から8に付帯する業務
- 10 事務引継
 - (1) 乙は、委託業務の期間が満了したときまた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または甲の指定する者に引き継がなければならない。
 - (2) 乙は、委託業務の引き継ぎにあたっては、本契約期間中に引き継ぎ期間を設けること。その際、甲または甲の指定する者が円滑かつ支障なく本業務を遂行できるよう協力するとともに、必要な情報等を遅延なく提供すること。なお、甲が引き継ぎ未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引き継ぎを行うこと。
- 11 その他
 - 上記のほか、関連する付帯業務の内容については、必要に応じて甲乙協議のうえ定める。

III 遵守事項

- 1 見だしなみ等
 - 乙は、委託業務従事者に、業務に相応しい制服を着用させること。
- 2 身分証明書の着用
 - 委託業務従事者は、乙の発行した顔写真付きの身分証明書を常に着用すること。
- 3 現場訪問時の対応
 - (1) 委託業務従事者は、現場訪問で使用者等の土地または建物に立ち入るときは、立ち入りの目的を告げ、必要な範囲を越えてはならない。
 - (2) 委託業務従事者は、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ことがあってはならない。
- 4 業務専念義務
 - 委託業務従事者は、業務従事中に委託業務以外の行為等をしてはならない。

IV 収納率

乙は、民間活力を発揮し、直近の収納率を上回る数値を確保したうえで、更なる収納率の向上に努めなければならないものとする。

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 委託料の支払い等

1 委託料の請求

委託料は月払いとし、乙は、委託料総額の60分の1の委託料を、甲所定の手続きに従い請求するものとする。

2 委託料の支払い

甲は、乙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日以内に支払うものとする。

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。

(1) 領収証書及び領収印の紛失等

(2) 身分証明書の紛失等

(3) 収納した上下水道料金の紛失、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) 業務従事者等による交通事故及び業務中の傷病

(6) その他、甲へ報告する必要があると認めるもの

2 事故等の処理

前項に規定する事故等の処理については、甲と乙で協議の上、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。

3 電子データ及び関連文書の保存

乙は、電子データ及び関連文書を、甲が指定する期日まで保管しなければならないものとする。

4 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事項について、定期的に乙と報告会議を開催するものとする。

(2) 甲が必要と認めるときは、上記会議を随時開催するものとする。

5 定めのない事項

本仕様書に定めのない事項で、乙が技術提案又は企画提案したもののうち、甲が必要と認め、委託業務に採用するものについては、本仕様書を変更し、実施するものとする。

6 定めのない事項

その他、本仕様書に定めのない事項については、甲乙協議のうえ処理するものとする。ただし、特別な理由及び緊急を要する場合は、甲の指示によるものとする。

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 通信運搬費	(1) 利用者宛郵便物の郵送料 (2) 固定電話料金、FAX通信料 (3) 上下水道料金システム回線使用料 (4) 上下水道料金システム回線使用料（コンビニ収納等）
2 収納手数料	(1) 口座振替手数料 (2) コンビニエンスストア収納代行手数料 (3) 郵便振替手数料
3 印刷製本費	(1) 上下水道料金納入通知書・督促状・催告書 (2) 上下水道料金のお知らせに関する通知書 (3) 上下水道料金口座振替依頼書 (4) 窓あき封筒 (5) 検針のお知らせ票（ロール紙） (6) 仮受領書
4 料金システム関連費	(1) 上下水道料金システムリース及び保守料 (2) 上下水道料金システム端末、プリンタ（トナー含）及びシートリーダー機器等、上下水道料金システム周辺機器（現行品貸与） (3) 検針用機器（スマートフォン他）及び周辺機器（現行品貸与） (4) 無線検針システム機器（現行品貸与）
5 事務用品	(1) 机、椅子（現行品貸与可） (2) 固定電話機、FAX（共用） (3) 現金取扱受領印
6 その他	(1) 乙の執務場所に係る光熱水費及び清掃費

【乙が負担するもの】

区 分	備 考
1 人件費	
2 通信運搬費	業務用携帯電話料
3 備品及び消耗品	(1) 金庫 (2) コピー機 (3) 料金システム関係以外のパソコン (4) プリンタトナー (5) コピー用紙類 (6) その他、事務用品及び事務用消耗品
4 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 (3) 燃料費 (4) 保険料 (5) その他、車輛に係る経費
5 保険料	業務従事者の傷害保険及び賠償保険
6 被服費	業務従事者の被服、名札等