

# 那須塩原市上下水道事業徴収事務等業務委託 仕様書

(令和8年度～令和10年度)

那須塩原市上下水道部

## 第 1 章 一般事項

### 1 目的

本業務は、那須塩原市水道事業及び下水道事業の設置等に関する条例（平成17年条例第197号。）第 1 条の規定により設置する水道事業及び下水道事業（以下「上下水道事業」という。）が扱う公金の徴収又は収納の事務及びこれらに関連する事務を適切かつ効率的に行うことにより、質の高い上下水道サービスを安定的、かつ、経済的に提供することを目的とする。

本仕様書では、当該目的を達成するために那須塩原市（以下「委託者」という。）が委託する業務（以下「委託業務」という。）について、必要な事項を定めるものとする。

### 2 委託業務の概要

#### (1)上下水道料金等の徴収等

那須塩原市上下水道事業公金徴収又は収納事務の委託に関する取扱規程（平成17年水道事業管理規程第15号。以下「公金徴収等取扱規程」という。）第 2 条で規定する次の各号に掲げる公金（以下「上下水道料金等」という。）の徴収又は収納を行うこと。

- ① 那須塩原市水道事業給水条例（平成17年条例第199号。以下「給水条例」という。）第18条に規定する弁償金
- ② 給水条例第24条に規定する水道料金
- ③ 給水条例第30条に規定する加入金
- ④ 給水条例第31条に規定する手数料
- ⑤ 那須塩原市下水道条例（平成17年条例第191号。以下「下水道条例」という。）第19条に規定する使用料
- ⑥ 下水道条例第28条及び第29条に規定する手数料
- ⑦ 那須塩原市公共下水道事業受益者負担に関する条例（平成17年条例第192号。以下「受益者負担条例」という）第 1 条に規定する負担金
- ⑧ 那須塩原市農業集落排水事業条例（平成17年条例第164号。以下「集排水条例」という。）第 5 条に規定する使用料
- ⑨ 那須塩原市農業集落排水事業受益者分担金徴収条例（平成17年条例第165号。以下「受益者分担金条例」）第 1 条に規定する分担金
- ⑩ 那須塩原市排水区域外の下水に係る公共下水道の接続使用取扱要綱（令和 2 年企業管理告示第 6 号。以下「区域外接続取扱要綱」という。）第 5 条に規定する協力金
- ⑪ 那須塩原市債権管理条例（令和 2 年条例第52号。以下「債権管理条例」という。）第 7 条に規定する遅延損害金
- ⑫ 那須塩原市税外収入金に係る延滞金徴収に関する条例（平成17年条例

第68号) 第1条に規定する延滞金

(2) 徴収事務等

徴収等に係る事務は、公金徴収等取扱規程第4条で規定する事務（以下「徴収事務等」という。）で、次の各号に掲げるとおりとする。

- ① 水道、下水道及び農業集落排水施設のメーターの検針業務
- ② 公金の算定業務
- ③ 公金徴収又は収納並びに当該消し込み業務
- ④ 開栓及び閉栓に関する業務
- ⑤ 給水停止の補助業務
- ⑥ 給水装置工事の申請受付及び竣工検査に関する業務
- ⑦ 排水設備工事の申請受付及び竣工検査に関する業務
- ⑧ 下水道事業受益者負担金に関する業務
- ⑨ 農業集落排水事業受益者分担金に関する業務
- ⑩ 下水道区域外接続協力金に関する業務
- ⑪ 指定給水装置工事事業者の申請受付に関する業務
- ⑫ 排水設備指定工事店の申請受付に関する業務
- ⑬ 前各号に附帯する業務
- ⑭ その他管理者が必要と認めた業務

(3) 徴収事務等の実施に係る委託業務

徴収事務等の実施に係る委託業務は次の各号に掲げるとおりとし、詳細は次章で定める。委託業務を受けた者（以下「受託者」という。）は、委託業務契約書及び本書に定めた事項に従い、業務を履行するものとする。

- ① 上下水道料金等に関する受付業務
- ② 検針及び上下水道料金調定業務
- ③ 上下水道料金納入通知等業務
- ④ 閉栓に伴う精算業務
- ⑤ 上下水道料金等口座振替等業務
- ⑥ 上下水道料金等収納消込業務
- ⑦ 漏水等の受付及び水道使用量等の認定業務
- ⑧ 上下水道料金等還付業務
- ⑨ 給水停止業務
- ⑩ 上下水道料金等滞納整理業務
- ⑪ その他上下水道料金関連業務
- ⑫ 下水道事業受益者負担金に関する業務
- ⑬ 農業集落排水事業受益者分担金に関する業務
- ⑭ 下水道区域外接続協力金に関する業務
- ⑮ 遅延損害金及び延滞金に関する業務

- ⑯ 給水装置工事の申請受付及び竣工検査業務
- ⑰ 排水設備工事の申請受付及び完了検査業務
- ⑱ 上下水道の配管状況照会への対応業務
- ⑲ マッピングシステムデータ入力補助業務
- ⑳ 指定給水装置工事業者の申請受付業務
- ㉑ 排水設備指定工事店の申請受付業務
- ㉒ 検満量水器の交換に関する業務
- ㉓ 量水器の入出庫に関する業務
- ㉔ 公共下水道及び農業集落排水の普及促進業務
- ㉕ 下水道の不具合に関する対応業務
- ㉖ 業務統計資料作成業務
- ㉗ 個人情報等の適正な管理
- ㉘ 業務処理マニュアルの整備
- ㉙ 災害等緊急時の対応
- ③① ①から㉙までに附帯する業務で、委託者が必要に応じ指示する業務
- ③② 企画提案書にて提案された業務

#### (4)業務区域

委託する業務を行う区域は、次の各号に掲げるとおりとする。

- ① 給水条例第 2 条に規定する給水区域
- ② 下水道条例第 2 条第 9 号に規定する処理区域
- ③ 集排条例第 2 条第 3 号に規定する処理区域
- ④ その他委託者が委託業務の実施に際し、必要があると認める区域

### 3 委託業務期間

委託業務の期間は、契約日の翌日から令和11年 3 月31日までとする。ただし、契約締結日の翌日から令和 8 年 3 月31日までの期間は委託業務の引継、研修及び準備期間とし、発生する費用は受託者の負担とする。

### 4 関係法令等の遵守

受託者は、関係法令及び次の各号に掲げる例規類のほか委託者が必要に応じて指示する事項を遵守し、委託業務を履行しなければならない。

- ① 那須塩原市水道事業及び下水道事業管理規程（平成17年水道事業管理規程第 1 号。以下「事業管理規程」という。）
- ② 那須塩原市水道事業及び下水道事業会計規程（平成26年水道事業管理規程第 1 号）
- ③ 公金徴収等取扱規程
- ④ 那須塩原市上下水道事業債権管理規程（令和 3 年企業管理規程第 1 号）

- ⑤ 給水条例
- ⑥ 那須塩原市水道事業給水条例施行規程（平成17年水道事業管理規程第10号）
- ⑦ 那須塩原市水道事業使用水量認定基準規程（平成17年水道事業管理規程第11号）
- ⑧ 下水道条例
- ⑨ 那須塩原市下水道条例施行規程（令和2年企業管理規程第1号）
- ⑩ 受益者負担条例
- ⑪ 那須塩原市公共下水道事業受益者負担に関する条例施行規程（令和2年企業管理規程第2号）
- ⑫ 那須塩原市下水道排水設備指定工事店規程（令和2年企業管理規程第3号。以下「指定工事店規程」という。）
- ⑬ 区域外接続取扱要綱
- ⑭ 集排事業条例
- ⑮ 受益者分担金条例
- ⑯ 債権管理条例
- ⑰ 那須塩原市債権管理条例施行規則（令和2年規則第76号）

## 5 委託業務監督者

### (1) 委託業務監督者の選任

- ① 委託者は、受託者又は受託者が選任した業務責任者及び業務主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、上下水道部管理課長とする。ただし、委託者は必要に応じて、他の職員を委託業務監督者として選任することができる。

### (2) 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 業務責任者及び業務主任者に対する指示、承諾及び協議
- ② 委託業務の履行に係る帳票類などの承認
- ③ 委託業務の履行状況の検査
- ④ 委託業務に従事する者（受託者において、一年以内の期限をもって臨時に雇用する者（以下「臨時職員」という。）を含む。以下「業務従事者」という。）が委託業務の履行上不適当と認められる場合には、受託者に対してその理由を示して、交代等必要な措置を取るよう要求すること。
- ⑤ その他委託者が指示する業務の連絡調整

## 6 受託者の勤務地等

受託者の勤務地は次の各号に掲げるとおりとし、委託者が提供する。なお、庁舎の移転等に伴い勤務地を変更する場合には、受託者と委託者により別途協議して定める。

- ① 本庁：事業管理規程第 2 条で規定する位置
- ② 事業所：事業管理規程第 3 条第 3 項で規定する黒磯事業所及び塩原事業所の位置

## 7 委託業務に従事する時間

### (1) 勤務時間

勤務時間は、那須塩原市職員の勤務時間に関する規程（平成17年訓令第29号）第 2 条第 1 項で規定する勤務時間（午前 8 時30分から午後 5 時15分までとし、午後零時から午後 1 時までを休憩時間とする。）に準じるものとする。

### (2) 窓口等対応時間等

窓口及び電話での対応時間は、那須塩原市の執務時間の特例に関する規則（令和 7 年規則第56号、以下「特例規則」という。）第 2 条で規定する時間（那須塩原市の休日を定める条例（平成17年那須塩原市条例第 2 号。以下「休日条例」という。）第 1 条に規定する市の休日以外の日の午前 9 時から午後 4 時まで）及び那須塩原市トワイライトサービス（業務時間延長）実施要領で規定する時間（本庁舎：毎週水曜日午後 5 時15分から午後 7 時まで、西那須野庁舎：毎週木曜日午後 5 時15分から午後 7 時まで）に準じるものとする。

なお、特例規則が廃止となった場合には、那須塩原市の執務時間を定める規則（平成17年規則第 1 号）第 1 条で規定する時間（休日条例第 1 条に規定する市の休日以外の日の午前 8 時30分から午後 5 時15分まで）に準じるものとする。

### (3) 緊急時の対応

委託者が上下水道事業の適切な執行のため緊急に対応する必要があると認める場合には、前各号に拠らず受託者に対し職務への従事を依頼することがある。この場合において、受託者は可能な限りこれに応ずるものとする。

## 8 業務従事者

### (1) 業務従事者

- ① 受託者は、自己の責任において業務従事者を確保しなければならない。
- ② 受託者は、業務従事者として必要な人員を適切に配置しなければならない。
- ③ 配置する業務従事者のうち半数以上は、上下水道料金等の徴収、収納及び関連業務の実務経験を1年以上有する者とする。
- ④ 水道法（昭和32年法律第177号）第25条の5で規定する給水装置工事主任技術者免状を取得している者及び指定工事店規程第2条第3号で規定する下水道排水設備工事責任技術者の両資格を有する業務従事者（以下「技術者」という。）を常勤で1名配置する。なお、これらいずれかの資格を有する業務従事者を常勤で各1名以上配置することで替えることを妨げない。
- ⑤ 配置する業務従事者は、半数以上を市内居住者とする。
- ⑥ 受託者は業務従事者の名簿及び経歴書並びに緊急連絡体制組織表を作成し、委託者の承認を得なければならない。
- ⑦ 受託者は業務従事者に異動があったときは、直ちに前項の名簿等を訂正し、委託者に提出しなければならない。
- ⑧ 受託者は業務責任者、業務主任者及び業務従事者（以下「業務従事者等」という。）に対し、委託者の承認を得て、身分証明書を交付するものとする。
- ⑨ 身分証明書の有効期間は、委託業務期間内とする。
- ⑩ 受託者は業務従事者等が退職等により身分が消滅した場合には、当該業務従事者等の身分証明書を回収し、委託者に届け出るものとする。

### (2) 業務責任者

- ① 受託者は業務従事者のうち臨時職員ではない者の中から業務責任者を1名選任し、これを委託者に届け出て、承認を得なければならない。
- ② 業務責任者は仕様書等に定められた事項の処理にあたり、本庁及び事業所における委託業務を総括的に管理し、履行する。
- ③ 業務責任者は、上下水道料金等の徴収、収納及び関連業務の実務経験を5年以上有する当該業務に精通した者とする。
- ④ 業務責任者は委託者又は委託業務監督者から業務従事者について交代等を求められた場合は、その理由を確認し、交代等必要な措置を取らなければならない。
- ⑤ 業務責任者は、業務主任者を含む業務従事者の指揮監督にあたらなければならない。

- ⑥ 業務責任者は、業務主任者を含む業務従事者に対し、委託業務に必要な研修を行わなければならない。

### (3) 業務主任者

- ① 受託者は業務従事者のうち臨時職員ではない者の中から業務主任者を2名以上選任し、これを委託者に届け出て承認を得なければならない。
- ② 業務主任者は、業務責任者を兼ねることができない。
- ③ 業務主任者は、上下水道料金等の徴収、収納及び関連業務の実務経験を3年以上有する当該業務に精通した者とする。
- ③ 業務主任者は業務責任者を補佐し、円滑な業務履行の確保に努めなければならない。
- ④ 業務主任者は担当する本庁又は事業所内の業務を掌握し、業務従事者を直接指導しなければならない。
- ⑤ 本庁配置の業務主任者は業務責任者が不在の場合、業務責任者の代理を務めなければならない。

## 9 現金取扱者及び給水装置工事検査員並びに排水設備工事検査員の指定

- ① 受託者は委託業務の履行にあたり、業務従事者の中から現金取扱者若しくは給水装置工事検査員又は排水設備工事検査員を指定し、委託者に届け出て承認を得なければならない。
- ② 一の業務従事者が、現金取扱者、給水装置工事検査員及び排水設備工事検査員を兼ねることを妨げない。
- ③ 受託者は現金取扱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、現金取扱者を解除した場合は、現金取扱領収日付印を返還させなければならない。
- ④ 受託者は給水装置工事検査員及び排水設備工事検査員（以下「検査員」という。）に検査員証を交付し、業務中はこれを携帯をさせなければならない。また、検査員を解除した場合は、検査員証を返還させなければならない。

## 10 業務使用印鑑の届出

受託者は、業務使用印鑑届出書をあらかじめ委託者に提出しなければならない。

## 11 変更の届出

受託者は次の各号に該当する事項が生じたときは、直ち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、電話番号又は代表者に変更があったとき。
- ② 業務責任者、業務主任者、業務従事者、現金取扱者、検査員、緊急連絡



体制組織表、業務使用印鑑及び現金取扱領収日付印に変更があったとき。

## 12 計画書等の提出

受託者は月間の業務計画書を次の各号に掲げるとおり作成し、前月25日までに委託者に提出しなければならない。

- ① 委託業務に関する翌月の業務計画書
- ② その他必要に応じ委託者が求める資料等

## 13 報告書等の提出

受託者は次の各号に掲げる事項について報告書又は資料を作成し、翌月10日までに委託者に提出しなければならない。

- ① 委託業務に関する例月報告書
- ② 上下水道の利用者等（以下「利用者等」という。）からの苦情等の内容及び対応結果報告書
- ③ その他必要に応じ委託者が求める資料等

## 14 業務従事者遵守事項

業務従事者は委託業務の履行にあたり、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- ① 業務として行う上下水道料金等の收受を除き、いかなる理由があっても金品その他のものを收受してはならないこと。
- 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こと。

## 15 秘密の保持

受託者及び業務従事者は、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- ① 委託業務の履行に際して知り得た事項を第三者に漏らしてはならないこと。なお、契約の終了又は解除後においても同様とする。
- ② 受託者は業務従事者に対して、在職中及び退職後において、委託業務の履行に際して知り得た事項を第三者に漏らしてはならないこと等秘密の保持及び個人情報の保護を徹底させるものとする。
- ③ 電算処理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、委託者の承認なく、第三者に転写、複写、閲覧及び貸出等を行ってはならない。
- ④ 委託業務完了後、委託業務に関する情報及び資料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。

## 16 個人情報の保護措置

### (1) 個人情報の保護

受託者は委託業務の履行に際して、別紙個人情報取扱特記事項に記載の事項を遵守し、個人情報の漏えい、紛失、破壊、改ざん等の防止など個人情報を適切に管理するため、次の各号に掲げる措置を講じなければならない。

- ① 業務従事者の中から個人情報保護管理者を選任し、個人情報の管理体制を整備すること。
- ② 個人情報を記録した紙及び電磁的記録媒体並びに個人情報を扱うコンピュータ等情報端末は、施錠できるキャビネット等に保管すること。
- ③ コンピュータ等情報端末を使用する場合には、使用環境に応じたハードウェア及びソフトウェアによる対策を講じること。また、業務従事者に対しては、個別のID及びパスワードを設定すること。
- ④ 事務所から個人情報を持ち出す場合には、勤務時間内に限ること。この場合においては、予め書面をもって委託者の承認を得ること。持ち出した個人情報については、盗難及び紛失防止に努めること。
- ⑤ 受託者は、業務従事者に対して個人情報保護に関する研修及び指導を行うこと。

### (2) 再委託の禁止

受託者は個人情報を取り扱う業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、書面により委託者の承認を得た場合には、その承認を得た部分に限り再委託等を行うことができる。

### (3) 目的以外の使用禁止

受託者は委託業務の履行に際し委託者から提供を受けた個人情報及び受託者自らが収集した個人情報を、その目的以外に使用し、又は第三者に提供してはならない。

## 17 履行義務

受託者が受託業務を履行するうえで受託業務と一体不可分であるなどと判断した仕様書等に明示されていない事項は、受託者の負担で履行しなければならない。

## 第2章 委託業務

### 1 委託業務について

前章で示した徴収事務等の実施に係る委託業務は、次の各号に掲げるとおりとする。

また、受託者と委託者が行う業務の詳細は、別紙のとおりとする。

#### (1) 上下水道料金等に関する受付業務

- ① 上下水道の使用開始、休止、名義変更、所有者変更等届出の受付
- ② 上下水道料金等の説明
- ③ 上下水道料金の窓口収納
- ④ その他附帯業務

#### (2) 検針及び上下水道料金調定業務

- ① 検針データの作成
- ② 検針機器の適正使用及びメンテナンス
- ③ 検針作業
- ④ 検針中に上下水道の不正使用を覚知した場合の対応
- ⑤ 検針データの料金システムへの取り込み
- ⑥ 検針結果の確認
- ⑦ 検針時に覚知したメーター異常への対応
- ⑧ 検針時に覚知した漏水への対応
- ⑨ 未検針及び誤検針などの処理
- ⑩ 使用水量等の認定
- ⑪ 当初調定及び変更調定
- ⑫ 他市下水道使用者の使用量リストの作成
- ⑬ 検針の計画策定、実施、運行管理
- ⑭ 検針に関する問合せ及び苦情への対応
- ⑮ その他附帯業務

#### (3) 上下水道料金納入通知等業務

- ① 納入通知書の作成及び送付
- ② 納入通知書の再発行等
- ③ 返戻者リストの作成及び再発送
- ④ 郵便物の集計及び発送
- ⑤ その他附帯業務

#### (4) 閉栓に伴う精算業務

- ① 対象者の上下水道料金等精算に必要な情報の把握及び記録

- ② 量水器の検針及び使用水量並びに料金の算定
- ③ 精算料金の請求及び収納
- ④ その他附帯業務

(5) 上下水道料金口座振替等業務

- ① 口座情報依頼書の取扱
- ② 口座振替依頼データの作成、伝送及び送付
- ③ 金融機関の振替結果データの受信等
- ④ 口座振替の促進
- ⑤ その他附帯業務

(6) 上下水道料金収納消込業務

- ① 収納及び消し込み処理等
- ② 日計表及び収入伝票の作成
- ③ 収納及び消し込み処理が完了した納入済通知書の整理及び保管
- ④ その他附帯業務

(7) 漏水等の受付及び水道使用量等の認定業務

- ① 漏水に関する情報への対応
- ② 2次側漏水による使用水量の認定
- ③ 水量認定通知書又は不認定通知書等の作成及び発送
- ④ 認定の結果に伴う上下水道料金収納又は還付充当処理
- ⑤ その他附帯業務

(8) 上下水道料金等還付業務

- ① 還付台帳の整備及び管理
- ② 還付通知等の作成及び発送
- ③ 長期還付未済者への対応
- ④ 還付通知書返戻者の調査及び再送付
- ⑤ 充当処理
- ⑥ 振替処理
- ⑦ その他附帯業務

(9) 給水停止業務

- ① 給水停止対象者の抽出及び対象者リストの提出
- ② 給水停止予告通知書の作成及び交付
- ③ 給水停止事前通知書の作成及び交付
- ④ 給水停止の執行及び通知
- ⑤ 給水停止解除作業等

- ⑥ 給水停止実施報告書等の作成及び提出
- ⑦ その他附帯業務

(10) 上下水道料金等滞納整理業務

- ① 滞納整理計画の資料作成
- ② 滞納者情報の抽出
- ③ 督促状の作成及び発送
- ④ 催告書の作成及び発送
- ⑤ 現地訪問、電話催告の実施及び経過の記録
- ⑥ 分割納付への対応
- ⑦ 滞納者との交渉等記録のデータ入力
- ⑧ 債権管理台帳の作成補助
- ⑨ 滞納者追跡調査の資料作成
- ⑩ 滞納者追跡調査及び送付先データ変更入力
- ⑪ 破産等情報の確認及び配当要求資料作成
- ⑫ 相続人調査資料の作成
- ⑬ 債権の消滅又は放棄等に関する資料作成
- ⑭ その他附帯業務

(11) その他上下水道料金関連業務

- ① 開栓
- ② 名義変更
- ③ その他附帯業務

(12) 下水道事業受益者負担金に関する業務

- ① 下水道受益者負担金の賦課状況の照会に係る回答
- ② 賦課対象区域とすることを予定している地域において実施する下水道工事の説明等
- ③ 受益者負担金の賦課準備のためのデータ入力
- ④ 受益者申告書の作成及び発送
- ⑤ 受益者申告書の受付等
- ⑥ 受益者負担金決定通知書及び納入通知書の作成及び発送
- ⑦ 受益者異動申告書の処理
- ⑧ 受益者負担金賦課図面の維持
- ⑨ その他附帯業務

(13) 農業集落排水事業受益者分担金に関する業務

- ① 農業集落排水事業受益者分担金賦課状況の照会に係る回答
- ② 受益者分担金賦課予定データ入力

- ③ 受益者分担金申告書の作成及び発送
- ④ 受益者分担金申告書の受付等
- ⑤ 受益者分担金決定通知書及び納入通知書の作成及び発送
- ⑥ 受益者異動申告書の処理
- ⑦ 受益者分担金賦課図面の維持
- ⑧ その他附帯業務

(14) 下水道区域外接続協力金に関する業務

- ① 下水道区域外接続協力金徴収状況の照会に係る回答
- ② 協力金徴収対象データの入力
- ③ 協力金納入通知発送準備に係る書類の作成及び発送
- ④ 協力金納入通知書発送準備に係る書類の受付等
- ⑤ 協力金納入通知書等の作成及び発送
- ⑥ 協力金変更届の処理
- ⑦ 協力金賦課図面の維持
- ⑧ その他附帯業務

(15) 遅延損害金及び延滞金に関する業務

- ① 遅延損害金又は延滞金に関する調定等
- ② その他附帯業務

(16) 給水装置工事の申請受付及び竣工検査業務

- ① 給水装置工事申込書の受付等
- ② 道路占用許可申請書等の確認及び管理
- ③ 水道加入金及び審査検査手数料の調定、納入通知書発行及び収納
- ④ 給水管取出し工事の立ち合い
- ⑤ 工事検査日時の予約受付
- ⑥ 完了検査
- ⑦ その他附帯業務

(17) 排水設備工事の申請受付及び完了検査業務

- ① 排水設備等計画確認申請の受付等
- ② 計画確認検査手数料の調定、納入通知書発行及び収納
- ③ 排水設備工事計画確認書の交付
- ④ 排水設備工事完了届審査
- ⑤ 完了検査日時の予約受付
- ⑥ 完了検査
- ⑦ 除害施設に係る各種届出書の受付等
- ⑧ 特定施設に係る各種届出書の受付等

⑨ その他附帯業務

(18) 上下水道の配管状況照会への対応業務

- ① 窓口における上下水道配管状況等の照会対応
- ② 電話又は書面における上下水道配管状況の照会対応
- ③ その他附帯業務

(19) マッピングシステムデータ入力補助業務

- ① 漏水修繕等調書に係るデータ入力
- ② 給水装置工事に係るデータ入力
- ③ 給水管布設工事及び配水管布設替工事等に係るデータ入力
- ④ 排水設備計画確認に係るデータ入力
- ⑤ 水栓番号に係るデータ入力
- ⑥ 受益者負担金等に係るデータ入力
- ⑦ 不明管判明時のデータ入力
- ⑧ その他附帯業務

(20) 指定給水装置工事業者に関する業務

- ① 指定工事業者に係る各種申請又は届出の受付
- ② 指定更新前手続き案内通知発送
- ③ 指定工事業者登録手数料の納入通知及び収納
- ④ 指定工事業者証の作成及び交付
- ⑤ 指定工事業者一覧の作成及び更新
- ⑥ その他附帯業務

(21) 排水設備指定工事店に関する業務

- ① 排水設備工事店に係る各種申請又は届出の受付
- ② 更新手続き案内通知発送
- ③ 指定工事店登録手数料の納入通知及び収納
- ④ 指定工事店証の作成及び交付
- ⑤ 指定工事店一覧の作成及び更新
- ⑥ その他附帯業務

(22) 検満量水器の交換に関する業務

- ① 交換計画（工程表）の作成
- ② 量水器の受け渡し
- ③ 交換対象量水器使用者への通知
- ④ 交換時配付チラシの作成
- ⑤ 交換済み量水器の受領及び検品

- ⑥ 交換対象量水器に関する問い合わせ対応
- ⑦ 交換後量水器の指針確認及びデータ入力
- ⑧ 交換状況の進捗確認及び報告
- ⑨ その他附帯業務

(23) 量水器の入出庫に関する業務

- ① 購入量水器搬入等
- ② 新規設置に伴う量水器の出庫等
- ③ 廃止等に伴う量水器の入庫等
- ④ 故障等による量水器の交換等
- ⑤ 量水器の亡失又は毀損対応
- ⑥ 量水器の月次払出し個数の報告等
- ⑦ その他附帯業務

(24) 公共下水道及び農業集落排水の普及促進業務

- ① 水洗化促進行動計画に基づく接続促進業務
- ② 未接続家屋実態等調査
- ③ 水洗便所改造資金融資あっせん制度の説明及び受付
- ④ その他附帯業務

(25) 下水道の不具合に関する対応業務

- ① 下水道関連の不具合に関する情報等への対応
- ② その他附帯業務

(26) 業務統計資料作成業務

- ① 受託業務に関する資料の収集及び作成
- ② その他附帯業務

(27) 個人情報等の適正な管理

- ① 帳票等の保管
- ② 個人情報の保護
- ③ その他附帯業務

(28) 業務処理マニュアルの整備

- ① 業務処理マニュアルの作成及び配備等
- ② 業務内容の変更に伴う業務処理マニュアルの修正等
- ③ その他附帯業務



(29) 災害等緊急時の対応

- ① 応急給水
- ② 休日、夜間等の対応
- ③ 給水車の派遣
- ④ 災害等緊急時訓練及び研修
- ⑤ その他附帯業務

(30) (1) から (29) までに附帯する業務で、委託者が必要に応じ指示する業務

(31) 企画提案書にて提案された業務

### 第 3 章 委託業務の履行

#### 1 業務従事者の配置

受託者は委託業務を履行するに際し、事務所ごとに適切な人員（検針員を除く）の業務従事者を配置すること。臨時職員は、配置する業務従事者数の 2 分の 1 を超えてはならない。なお、委託者は必要があると認めるときは、受託者と協議のうえ、本庁及び事業所間の配置人員の変更を指示することができる。

(1) 本庁

- ・ 業務責任者、業務主任者及び技術者各 1 名を含む適切な人数

(2) 事業所

- ① 黒磯事業所
  - ・ 業務主任者 1 名を含む適切な人数。ただし、業務主任者は本庁配置の業務主任者との兼任を妨げない。
- ② 塩原事業所
  - ・ 業務主任者 1 名を含む適切な人数。ただし、業務主任者は本庁配置の業務主任者との兼任を妨げない。

#### 2 業務従事者の遵守事項

業務従事者は委託業務の履行に際し、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

(1) 職務専念義務

業務従事者は委託業務の履行中は、業務に専念しなければならない。

## (2) 身分証明書の携行

業務従事者は委託業務の履行中は、受託者が発行した身分証明書を常に携帯しなくてはならない。

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、速やかに提示しなければならない。

ただし、身分証明書を提示することにより業務従事者の身体に危害が加えられる恐れがあるなど相応の理由がある場合には、提示を拒否することを認める。この場合において業務従事者は、速やかに身分証明書の提示を拒否した事実及びその理由を業務責任者に報告しなくてはならない。

報告を受けた業務責任者は、委託者及び受託者と当該事案の対応について協議し、適切な対応をとるものとする。

## (3) 名札の着用

業務従事者は委託業務の履行中は、常に名札を着用しなければならない。

ただし、業務責任者が業務従事者の身体に危害が加えられる恐れがあるなど相応の理由があると判断した場合には、業務責任者の指示のもと、名札を非着用とすることを認める。

## (4) 身だしなみの保持

業務従事者は委託業務の履行のため使用者等と接する際は、制服を着用するなど身だしなみに注意しなければならない。

なお、業務責任者が業務従事者における防寒又は暑熱対策など必要と認めた場合には、業務責任者の指示により制服以外の服装の着用を認める。

## 3 現地訪問の時間及び対応

- ① 業務従事者の現地訪問は、勤務時間内に行うものとする。ただし、使用者等から時刻の指定があったとき、又は至急の要件が出来た場合には、勤務時間外においても柔軟な対応をすることを妨げない。
- ② 業務従事者が私有地又は私有建築物等に立ち入る際には、当該所有者等に立入りの目的を告げ、了解を得たうえで、委託業務の履行上必要な範囲内において立ち入るものとする。また、車両を駐車する際も同様とする。
- ③ 業務従事者は委託業務の履行に際し、使用者等に誤解を与え、また、不快な感情を抱かせることのないよう、適切な言葉遣いと適度な接遇を心がけなくてはならない。

## 4 内部監査の実施

受託者は、委託業務の処理状況、個人情報の取扱状況、収納金の管理状況等に関し毎年度9月中に内部監査を実施し、速やかに委託者へ結果を報告し

なければならない。なお、改善すべき点があった場合には、改善状況を当該年度の12月までに委託者へ報告しなければならない。

## 第4章 経費の負担区分について

### 1 経費の負担区分

経費の負担区分は、次の各号に掲げるとおりとする。なお、定めのない経費の負担については、受託者と委託者との協議により定めるものとする。

#### (1) 委託者が負担するもの

| 区 分           | 備 考                                                 |
|---------------|-----------------------------------------------------|
| 会計システム        | 上下水道事業会計の電算処理システム（業務従事者がシステムを使用するために必要な端末を含む）       |
| 料金システム        | 上下水道料金等の電算処理システム（同上）                                |
| 受益者負担金システム    | 受益者負担金の電算処理システム（同上）                                 |
| マッピングシステム     | 水道施設管理システム・下水道施設管理システム（同上）                          |
| 建物維持管理費       | 各事務所のある建物に係る維持管理費                                   |
| 光熱水費          | 各事務所の電気料、ガス使用料、水道料金、下水道使用料                          |
| 通信費           | 業務用電話使用料、業務用ファックス使用料                                |
| セキュリティ費       | 各事務所防犯警備に係る経費                                       |
| 清掃費           | 各事務所内清掃に係る経費                                        |
| 消防機器点検費       | 各事務所内に設置してある消防機器点検に係る経費                             |
| 受託者使用事業車両駐車場  | 委託者の指定する場所に受託者が事業用に用いる車両を置くこと。<br>※ 新庁舎における取扱いは今後協議 |
| 業務従事者通勤用車両駐車場 | 委託者の指定する場所に業務従事者の通勤用車両を置くこと。<br>※ 新庁舎における取扱いは今後協議   |
| 使用者（お客様）駐車場   | 委託者庁舎の来庁者用駐車場を利用                                    |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 後納郵便物郵送料等 | <p>以下の郵便物の郵送料については、委託者が、直接日本郵便株式会社等に支払う。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 給水装置使用開始届郵送料</li> <li>2 口座振替依頼書・自動払込利用申込書郵送料</li> <li>3 納入通知書郵送料</li> <li>4 口座振替済通知書郵送料</li> <li>5 督促状郵送料</li> <li>6 催告書郵送料</li> <li>7 処分予告書郵送料</li> <li>8 量水器交換通知郵送料</li> <li>9 普及促進通知郵送料</li> <li>10 申告書郵送料</li> <li>11 指定工事事業者通知郵送料</li> <li>12 指定工事店通知郵送料</li> <li>13 還付通知書郵送料</li> <li>14 その他委託者が業務上必要と認める郵便物郵送料等</li> </ol> |
| 収納手数料     | <p>以下の経費は、委託者が金融機関等との契約に基づき支払う。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 口座振替手数料</li> <li>2 窓口支払手数料（納付書）</li> <li>3 郵便振替手数料</li> <li>4 コンビニ収納代行手数料</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 印刷製本費     | <p>以下の帳票類の印刷又は発注は、委託者で行う。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 給水装置使用開始届</li> <li>2 給水装置休止届</li> <li>3 給水装置使用者変更届</li> <li>4 給水装置所有者変更届</li> <li>5 水道料金等減額申請書</li> <li>6 水道料金等納入通知書（手書き用を含む）</li> <li>7 水道料金等督促状</li> <li>8 水道料金等催告書</li> <li>9 水道料金等口座不能通知書</li> <li>10 水道料金等検針用紙</li> <li>11 窓開き封筒（縦型・横型）</li> <li>12 収納済通知書</li> <li>13 水道料金等口座振替依頼書・自動払込利用</li> </ol>                                       |

|        |                                                                     |
|--------|---------------------------------------------------------------------|
|        | 申込書<br>14 量水器交換通知<br>15 給水装置検査合格証<br>16 水洗化済番号票<br>17 その他料金徴収に関する帳票 |
| 事務室使用料 | 各事務所の事務室及び会議室使用料                                                    |

(2) 受託者が負担するもの

| 区 分       | 備 考                                                                                 |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 事業車両      | 事業車両の調達に係る経費                                                                        |
| 事業車両維持管理費 | 事業車両の車検、点検、維持修理等に係る経費                                                               |
| 燃料費       | 事業車両使用に係るガソリン、オイル代等                                                                 |
| 保険料       | 料金等収納に伴う現金運送賠償責任保険料等                                                                |
| 通信費       | 受託者連絡用電話使用料、受託者連絡用ファックス使用料（委託者が負担するもの以外のもの）                                         |
| 業務用消耗品    | 現金取扱領収日付印、その他業務用事務用品                                                                |
| 被服費       | 制服、作業着、防寒着、長靴、身分証明書及び名札作成に係る費用                                                      |
| 業務用備品     | 事務所案内看板、パソコン、受託者連絡用電話、受託者連絡用ファックス、業務用コピー機、業務用電話、業務用ファックス、机、椅子、キャビネット、給水装置・排水設備検査用機材 |
| 雑費        | 内部監査に係る経費、個人情報セキュリティ対策に係る経費、研修費等                                                    |

## 第 5 章 委託料の請求及び支払

### 1 委託料の請求

受託者は、毎月、月末までに委託者に対して委託業務に係る完了報告をしなければならない。委託者は当該報告に基づき、業務の履行に関する検査をしなければならない。

受託者は、当該報告対象となった委託業務に係る委託料として委託料年額の12分の1（1円未満の端数が生じた場合はこれを切り捨て、毎年度最終月に年額と合致するように精算する。）を、当該月の翌月末日までに委託者に請求するものとする。

## 2 委託料の支払

委託者は前項の検査で合格と認めた場合において、受託者からの請求書に基づき請求日から起算して30日以内に委託料を支払うものとする。

## 第6章 事故発生時の報告

### 1 事故発生時の報告書の提出

受託者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。

また、被害を最小限に止め、かつ、再発を防止するため、受託者の責任において最善の方策を講じなければならない。

- ① 領収証書及び現金取扱領収日付印の紛失等
- ② 身分証明書の紛失等
- ③ 収納した料金等の紛失、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、き損等

### 2 事故等の処理

- ① 前項で規定する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速やかに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ことを認める。
- ② 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、受託者がその損害を賠償しなければならない。
- ③ 契約時に想定していない事態又は委託業務に関連した事故等が発生した場合の責任分担は、別紙「責任分担表」のとおりとする。

## 第7章 その他

### 1 業務評価

受託者は次の事項の実施内容及びその結果について自己評価を行い、委託者に毎年度の事業終了後30日以内に報告すること。委託者はその評価結果をもとに受託者へヒアリングを行った上で、業務評価を行う。

#### (1) 上下水道料金等業務に関する評価

- ア 現年度収納率
- イ 過年度収納率

- ウ 業務運営状況
- エ その他業務対応

(2) 公共下水道及び農業集落排水の普及促進業務に関する評価

- ア 接続世帯数（新築及び建替は除く。）

2 業務状況報告会の実施

委託者は受託者における業務状況を把握し、必要な対応をすることを目的として、受託者による業務内容、業務実績及びその他の事項に関する報告会を開催するものとする。

3 事務引継

受託者は第1章で定めた委託業務期間の次の期間に、受託者と異なる者が当該業務を受託する場合には、当該者に適切に業務を引き継がなければならない。なお、これに要する費用は、受託者が負担するものとする。

4 その他定めのない事項

本仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者とで協議し、決定する。なお、特別な理由がある、又は緊急を要する場合は、委託者の指示に従うものとする。