

岩見沢市水道料金徴収等業務委託仕様書

第1章 一般事項

1 目的

本仕様書は、岩見沢市（以下「委託者」という。）が委託する岩見沢市水道料金徴収等業務（以下「本業務」という。）を受託する事業者（以下「受託者」という。）が履行する各業務の内容、実施方法及びその他必要な事項を定めるものである。

なお、本仕様書は委託者が最低限必要とする基本的事項を定めるものであり、公募型プロポーザル方式により委託事業候補者が企画提案したもののうち、本業務に採用するものについては、本仕様書の内容を変更または追加したうえで委託するものとする。

2 本業務の範囲

本業務の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 窓口及び受付業務
- (2) 検針業務
- (3) 漏水調査等現地再検針調査業務
- (4) 調定及び更正業務
- (5) 徴収及び収納業務
- (6) 開栓、閉栓及び精算業務
- (7) 滞納整理業務
- (8) 給水停止業務
- (9) 電子計算機処理業務
- (10) 各種資料作成業務
- (11) その他

3 本業務の対象区域

本業務の対象区域は、岩見沢市水道事業給水区域とする。ただし、収納業務及び滞納整理業務については、日本国内とする。

4 本業務の委託の期間

本業務の委託の期間は、平成31年4月1日から平成36年3月31日までとする。ただし、本契約締結日から平成31年3月31日までの期間は、既存業務の引継ぎ期間とし、受託者は、円滑に本業務を履行することができるように自己の責任において、必要となる人員の研修及び物品の準備を完了させるものとする。

また、委託者は、次期受託者との間における本業務に係る経費負担については、受託者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。

5 本業務の執務場所

受託者は、岩見沢市役所庁舎内に設置された「岩見沢市水道料金等お客さまサービスセンター（以下「センター」という。）」において本業務の執務を行うものとする。

- (1) センターには、必要な人員を配置するものとする。
- (2) センターの什器及び配置は、委託者と協議の上決定するものとする。
- (3) センターの表示看板には、受託者の名称を併記するものとする。
- (4) センターは本業務の委託期間中、庁舎新築等特別の理由がある場合は、移転するものとする。

6 本業務の執務時間等

本業務の執務時間及び休業日は、原則として次のとおりとする。ただし、委託者が指示する場合、または、本業務上必要な場合は、執務時間外または休業日であっても業務を行うものとする。

(1) 執務時間

- ① 平日（月曜日から金曜日まで）の執務時間は、午前 8 時 45 分から午後 5 時 30 分までとする。ただし、給水停止執行日においては、午後 8 時 00 分まで給水停止解除等の対応を行なうものとする。
- ② 上記以外の時間に業務を行う場合は、原則として事前に委託者の承認を得なければならない。

(2) 休業日

- ① 土曜日及び日曜日
- ② 国民の祝日に関する法律(昭和 23 年法律第 178 号)に規定する休日
- ③ 年末年始（12 月 29 日から翌年 1 月 3 日まで）

7 法令等の遵守

受託者は、本業務の履行に当たって、岩見沢市水道事業給水条例（昭和 31 年条例第 1 号。以下「給水条例」という。）及びその他関係法令並びに次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) いかなる理由においても第 2 章の 1 窓口及び受付業務(7)に定める「水道料金等」以外の金品その他のものを収受してはならない。
- (2) 使用者等の所有物件を破損する等損害を与えることの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、または解除された後においても同様とする。
- (4) 本章の 8 電子計算機処理システムに入力されている情報及び本業務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、委託者の許可なく第三者のために転写、複写、閲覧または貸出等を行ってはならない。
- (5) 本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) 本業務の履行に伴い個人情報を取り扱うときは、岩見沢市個人情報保護条例（平成 15 年条例第 19 号）及び同条例施行規則（平成 15 年規則第 29 号）を遵守しなければならない。また、個人情報保護を確実にを行うため、有資格者を配置するものとする。
- (7) その他委託者が必要に応じて指示する事項

8 電子計算機処理システム

受託者が本業務を履行するために必要とする電子計算機処理システムは、委託者に導入されている水道料金等管理システム及び下水道受益者負担金管理システム（以下「上下水道料金管理システム等」という。）により行うものとする。

9 執務時間外の連絡要員の確保

受託者は、次のとおり執務時間外の連絡要員を確保しなければならない。

- (1) 緊急を要する事件及び事故等に対応するため、常時、執務時間外における連絡要員を 2 系統以上確保し、その対応にあたるものとする。
- (2) 執務時間外に対応したものについては、委託者へ翌営業日に報告すること。

10 業務責任者

- (1) 受託者は、本業務の管理運営のため業務従事者の中から心身ともに壮健で困難な課題に対応できる能力を有する者を業務責任者に選任しなければならない。
- (2) 業務責任者として選任される者は、業務責任者として連続3年以上の実務経験と優秀な業績成果を有する者とし、執務場所に常駐するものとする。
- (3) 業務責任者は、本業務全般について一切の管理を行い、本業務の履行及び運営管理等の指揮監督を行い、業務従事者に対して適時研修を実施し、本業務に必要な知識、ノウハウの維持及び向上に努めなければならない。

11 業務従事者

- (1) 受託者は、本業務に従事する業務従事者（臨時に雇用する者を含む。）を自己の責任において、原則として岩見沢市民から雇用し、または岩見沢市に居住可能な者から確保するものとする。
- (2) 受託者は、本業務の履行にあたり、業務従事者（変更）届を委託者に提出し、承認を受けなければならない。なお、委託者が不適当と認めた場合は、承認を取り消すことができるものとする。
- (3) 委託者は、前号の承認をしたときは、業務従事者の身分証明書を交付するものとする。

12 現金取扱者

- (1) 受託者は、本業務の履行にあたり、業務従事者から現金を取り扱う現金取扱者を指定するとともに、委託者に届け出て承認を受けなければならない。
- (2) 受託者は、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。
- (3) 受託者は、現金取扱者の指定を解除しようとする場合は、領収日付印を直ちに返還させ、委託者にその旨を届け出なければならない。

13 届出事項

受託者は、次の各号に該当する事項を委託者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) 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、領収日付印及び業務従事者氏名等
- (2) 前号に定める事項のほか、本業務の履行上、必要があると認める事項

14 経費の負担

- (1) 本業務に係る経費の負担区分は、別表「経費の負担区分」によるものとする。
- (2) その他本業務の性質上必要と認められる経費については、必要に応じ、委託者と受託者で協議の上定めるものとする。

15 再委託の禁止

受託者は、本業務の全部または一部を第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ委託者の承認を得た時はこの限りでない。

16 賠償保険への加入

受託者は、第8章の2事故等の処理の損害の賠償に備え、本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。

第2章 本業務の内容

1 窓口及び受付業務

- (1) 上下水道等の使用開始及び使用中止届の受付
- (2) 上下水道等使用者名義変更届及び用途変更の受付
- (3) 上下水道等納入通知書の送付先変更届の受付
- (4) 漏水調査の受付
- (5) 減免申請の受付
- (6) 納入証明願の受付
- (7) 水道料金（原水を含む。）、下水道使用料、農業集落排水施設使用料、私設消火栓使用料金、水道加入金、下水道受益者負担金・分担金、手数料（設計審査、しゅん工検査、簡易専用水道検査、印刷物の交付）及び施設破損補償金等（以下「水道料金等」という。）の収納
- (8) 水道料金等に関する苦情、問合せ等の対応
- (9) 徴収、収納金の管理及び引継ぎ（現金整理簿等の資料作成を含む。）
- (10) 預金口座振替依頼書、自動払込利用申込書の受付、金融機関等への送達
- (11) 水道料金等の納入通知書の再発行
- (12) 領収日付印の管理
- (13) 水道料金等お客様サービスセンターの運営
- (14) 委託者が提出を求めた窓口及び受付業務に関する資料の作成及び提出
- (15) その他窓口及び受付業務に関する附帯業務

2 検針業務

- (1) 検針データの作成及びハンディターミナルへの情報伝送処理
- (2) 検針日程、順路の作成及び水道メーター検針の実施（進行状況の管理を含む）
- (3) 水道メーターの指針値読み取り及びハンディターミナルへの入力
- (4) 「上下水道使用量・料金のお知らせ」を出力し、内容点検のうえ使用者に配布
- (5) 出力内容（水道番号、メーター番号、検定有効期間、使用者情報、用途、下水道使用の有無等）が異なっている場合の調査及び報告
- (6) 使用水量が著しく変動している場合の原因調査及び報告
- (7) 水道メーター故障等の発見及び報告
- (8) 漏水箇所等の発見及び報告
- (9) 使用者等からの各種届出書類の收受
- (10) 使用者等からの問い合わせ、相談等の対応
- (11) 公道上漏水箇所の発見及び報告
- (12) 無届使用者の発見及び報告
- (13) 給水条例等違反の発見及び報告
- (14) 委託者が指定する使用者等の調査及び報告
- (15) ハンディターミナルデータの上下水道料金管理システム等への情報伝送処理（確認業務含む。）
- (16) 自主検針データの上下水道料金管理システム等への入力
- (17) 検針結果に基づく各種帳票等資料の作成及び内容審査（未検針または疑義の生じたものについては、必要に応じて再検針調査等により修正処理を行うこと。）
- (18) 使用水量の算出及び認定（推定使用水量含む。）
- (19) 委託者が提出を求めた検針業務に関する資料の作成及び提出
- (20) その他検針業務に関する附帯業務

3 漏水調査等現地再検針調査業務

- (1) 現地訪問調査
- (2) 使用者等の使用状況確認
- (3) 水道メーターの点検及び修理依頼
- (4) 漏水箇所の調査確認及び修理勧告
- (5) 異常水量の認定（濁水及び施設破損補償に伴う水量含む。）
- (6) 使用水量の算出及び認定
- (7) 異常水量決定通知書の作成及び発送
- (8) 漏水及び異常水量の認定に伴う苦情処理
- (9) 委託者が提出を求めた漏水調査等現地再検針調査業務に関する資料の作成及び提出
- (10) その他漏水調査等現地再検針調査業務に関する附帯業務

4 調定及び更正業務

- (1) 水道料金等の調定及び資料作成、納入通知書の作成及び発送
- (2) 水道料金等の口座振替依頼データの作成及び送達
- (3) その他調定の納入通知書の作成及び引継ぎ
- (4) 減額還付処理
- (5) 過誤納金充当還付処理
- (6) 水道料金等調定に関する集計資料の作成（日計、月計、年計等）及び提出
- (7) 上下水道使用料減免申請に基づく減免処理
- (8) 検針困難時の水量認定
- (9) 下水道使用料特例算定に基づく使用水量認定
- (10) クレジットカード等請求データ作成（実施した場合）
- (11) 委託者が提出を求めた調定及び更正業務に関する資料の作成及び提出
- (12) その他調定及び更正業務に関する附帯業務

5 徴収及び収納業務

- (1) 収納消込業務、原符保管業務
- (2) 口座振替データ消込業務
- (3) 口座振替済通知書及び口座振替開始通知書の作成、発送
- (4) 口座再振替通知書の作成及び発送
- (5) 口座振替停止依頼書の作成及び金融機関等への通知（依頼返却資料作成を含む。）
- (6) あて先不明分等返戻送付物の送付先調査及び再送付
- (7) 収納報告資料の提出
- (8) ゆうちょ銀行及び各金融機関の振替件数の集計並びに提出
- (9) 口座振替の促進活動及び啓発行動
- (10) 集金業務
- (11) コンビニエンスストア収納消込
- (12) クレジットカード等収納消込（実施した場合）
- (13) 委託者が提出を求めた徴収及び収納業務に関する資料の作成及び提出
- (14) その他徴収及び収納業務に関する附帯業務

6 開栓、閉栓及び精算業務

- (1) 開閉栓に係る上下水道料金管理システム等入力業務
- (2) 閉栓時の水道メーター現場検針確認
- (3) 閉栓時精算分指針処理
- (4) 水道等使用中止に伴う処理
- (5) 原水・臨時用水精算等業務（調定、納入通知書の作成、発送、発行状況等の資

料作成を含む。)

- (6) 水道メーター新設、撤去時等の処理（用途の認定、下水開始、私設メーター等を含む。）
- (7) 委託者が提出を求めた開栓、閉栓及び精算業務に関する資料の作成及び提出
- (8) その他開栓、閉栓及び精算業務に関する附帯業務

7 滞納整理業務

- (1) 滞納総額の分析及び未納者の把握
- (2) 未納者の収入状況及び生活実態調査の実施
- (3) 水道料金等の督促状及び催告状等の作成並びに発送
- (4) 電話催告、臨時戸別訪問等の実施計画の作成及び実施
- (5) 滞納整理交渉等の記録、管理及び入力内容確認
- (6) 未納者との納付相談及び納付状況確認
- (7) 水道料金等分納計画の立案及び誓約書の作成並びに履行確認
- (8) 未納者の転出先追跡調査及び送付先入力
- (9) 未納者の破産、競売に伴う交付要求等に係る資料の作成
- (10) 不納欠損候補者の抽出及び集計
- (11) 委託者が提出を求めた滞納整理に関する資料の作成及び提出
- (12) その他滞納整理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名簿の作成及び提出
- (2) 給水停止予告通知書の作成及び発送
- (3) 給水停止通告書の作成及び直接訪問による通知書交付
- (4) 給水停止対象者の状況把握及び名簿作成並びに提出
- (5) 給水停止の執行状況及び解除状況の報告
- (6) 給水停止報告書の作成及び提出
- (7) 委託者が提出を求めた給水停止に関する資料の作成及び提出
- (8) その他給水停止業務に関する附帯業務

9 電子計算機処理業務

- (1) 上下水道料金管理システム等の運用管理
- (2) 上下水道料金管理システム等運用日付の作成、入力
- (3) 水道料金等の計算確定処理
- (4) 各種届出書等の入力
- (5) 減免審査決定後の入力
- (6) 口座振替依頼書、自動払込利用申込書の入力
- (7) 各種予約データの日時更新
- (8) 各種帳票類の出力
- (9) クレジットカード等依頼データの作成（実施した場合）
- (10) 上記各項目に関する複数回確認作業
- (11) その他電子計算処理業務に関する附帯業務

10 各種資料作成等業務

- (1) 定期的な業務報告書等の資料の作成及び提出
- (2) 調定書及び予算決算関係資料の作成及び提出
- (3) 水道事業等の計画等に使用するための資料の作成及び提出
- (4) 水道契約に係る照会等の回答に関する資料の作成及び提出
- (5) 配水分析表及び業務量実績調等の作成及び提出

- (6) 上下水道等の広報業務
- (7) 業務遂行上必要な印刷物の作成
- (8) その他本業務に係る資料の作成

11 その他

本仕様書に明記されていない業務については、必要に応じ、委託者と受託者で協議の上定めるものとする。

第3章 業務従事者の厳守事項

1 身だしなみ等

本業務に従事するときは常に身分証明書（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。

業務の履行に当たっては、統一された服装で従事しなければならない。

2 現場訪問時の対応

- (1) 現場訪問は、原則として第1章の6業務の執務時間により行うものとし、執務時間外に訪問するときは、社会通念上許容される時間帯に行うものとする。
- (2) 現場訪問で使用者等の土地、建物等に立ち入る時は、立入り目的を告げ、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。

3 業務専念義務

本業務従事中は、本業務以外の行為等をしてはならないものとする。

第4章 収納率等

1 収納率の向上

受託者は、水道料金等について、常に前年を下回らない収納率を達成するよう努めなければならない。

2 目標収納率

受託者は、収納率について、毎年度委託者との協議により目標を設定するものとする。

第5章 業務の監督及び検査

1 業務委託監督者

- (1) 委託者は、受託者を指示監督するため、業務委託監督者を選任し、受託者に通知するものとする。
- (2) 業務委託監督者は、業務課長とする。ただし、業務課長は、必要に応じ他の職員を指名して、その職務に当たらせることができる。

2 業務委託監督者の役割

業務委託監督者の役割は、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 受託者または業務責任者に対する指示、指導、承認及び協議
- (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把握及び検査
- (4) その他委託者が指示する業務の連絡調整

3 検査の実施

委託者は必要に応じ、受託者の本業務に関する帳簿、書類及び業務全般について検査を実施することができるものとする。

4 帳簿、書類等の提出

受託者は、委託者から前項の検査に必要な帳簿、書類等の請求があったときは、速やかに提出するものとする。

第6章 委託料の支払い等

1 委託料の請求

委託料は月払いとし、受託者は、契約金額総額の60分の1の委託料を、委託者所定の手続きに従い請求するものとする。ただし、月払い委託料に1円未満の端数がある場合は、最終年度の最終月の支払いにまとめることとする。

2 委託料の支払

委託者は、受託者から請求を受けたときは、本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、本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。

第7章 契約解除または契約期間満了に伴う措置

1 契約解除に伴う措置

受託者は、この契約が解除された場合においては、次に掲げる措置をとらなければならない。

- (1) 委託者からの貸与品がある場合は、これを速やかに返還すること。この場合において、委託者の貸与品が乙の故意または過失により滅失またはき損したときは、代品を納め若しくは現状に復し、または返還に代えてその損害を賠償しなければならない。
- (2) 契約解除の日まで受託者が実施した本業務に係る各種報告書を、委託者が指定する日までに提出するとともに、収納した水道料金等を委託者の指定する日までに出納取扱金融機関に払込むこと。
- (3) 委託者の指示に基づき受託者が保管することとされた資料及び帳票類は、委託者の指示に従い速やかに引き渡し、または処分すること。
- (4) 前各号に掲げる受託者が措置しなければならない事項に係る資料等の運搬は、受託者の責任において行うものとし、その経費は、受託者が負担するものとする。

2 契約満了に伴う措置

前項の規定は、この契約期間満了後において、委託者と受託者との間に契約の更新がされなかった場合について準用する。この場合において、「契約解除」とあるのは「契約期間満了」と、「契約が解除された」とあるのは「契約の期間が満了した」と読み替えるものとする。

3 事務引継

受託者は、本業務の契約期間が満了したときまたは契約が解除されたときは、速やかに本業務に関する一切の事務を委託者または委託者の指定する者に引き継がなければならない。なお、引き継ぎ及びセンター等撤去に関する経費は、受託者の負担とする。

第8章 その他

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) 本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
- (5) 誤検針、誤賦課等
- (6) その他委託者が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、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し、受託者は委託者に対し、顛末等の事後報告を行うものとする。
- (2) 受託者の責任により委託者また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あたり、必要に応じその内容を速やかに委託者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

受託者は、関連文書（電子データ含む。）を、委託者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) 委託者は、受託者の業務内容及び、帳簿並びにその他の事項について、定期的に受託者と報告会議を開催するものとする。
- (2) 委託者は、必要と認めたときは、前号に準ずる会議を随時開催することができるものとする。

6 モニタリングの実施

- (1) 本業務の委託にあたっては、本業務が本仕様書等に基づき適切に履行されているかを継続的に確認、評価、必要に応じて指示、改善等を行うモニタリングを実施するものとする。
- (2) モニタリングの実施にあたっては、委託者は受託者の業務提案書に基づき作成する評価調書により、受託者が自己評価を行い、委託者に提出するものとする。
- (3) 委託者は、受託者から提出された評価調書及び日報等に基づき、業績評価を行うこととする。

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、委託者と受託者で協議の上決定するものとする。なお、特別な理由がある、または、緊急を要する場合は、委託者の指示するところによる。

別表(第1章第14項関係)

経費の負担区分

委託者が負担する経費は次のものとし、それ以外の経費は、受託者の負担とする。

○委託者が負担するもの

区 分	備 考
建物維持管理費	執務場所に係る維持管理費（管理人件費等含む。）
システム関連費 （現行品貸与を含む）	①上下水道料金管理システム等の維持管理経費 ②オンライン端末及び周辺機器（ハンディターミナル等）経費 ③回線費用 ④保守費用 ⑤その他委託者が業務上必要と認めるシステム関連費
事務用機械器具類の保守点検費	パソコン等貸与備品の保守点検に係る経費
光熱水費	執務場所の電気料、ガス使用料、水道料金及び下水道使用料
通信費	執務場所の固定電話使用料（受託者の携帯電話等を除く。）
セキュリティ費	執務場所の防犯警備に係る経費
清掃費	執務場所の清掃に係る経費
消防機器点検費	執務場所に設置している消防機器点検に係る経費
受託者業務車両駐車場	執務場所の駐車場の経費（降雪期（12月～3月）及び新庁舎建設期間等は除く。）
通知用送料	①水道料金等納入通知書郵送料 ②水道料金等督促状・催告状郵送料 ③検針連絡郵送料 ④還付（充当）通知郵送料 ⑤漏水減免通知郵送料 ⑥給水停止予告通知書郵送料 ⑦口座振替データ送付用小包代 ⑧口座開始通知郵送料 ⑨口座振替領収書郵送料 ⑩口座振替不納通知郵送料 ⑪その他委託者が業務上必要と認める送料
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徴収代行手数料 ④クレジットカード等徴収手数料（実施した場合） ⑤その他委託者が業務上必要と認める手数料
既存の事務用備品 （注1）トナー等の消耗品は除く。 （注2）現行品貸与とする。	料金システム用パソコン、レーザープリンター、椅子、机、袖机、キャビネット、カウンター用椅子、丸椅子、FAX機（共用）、ハンディターミナル （注）必要数等については、委託者と受託者間で協議する。
滞納整理に伴う強制執行関係費用	①支払命令申立貼付印紙 ②強制執行手数料