

水道料金等徴収業務委託仕様書

伊豆市建設部上下水道課

目 次

第1章 一般事項

- 第1 目的
- 第2 委託業務の概要
- 第3 法令の遵守
- 第4 委託業務監督者
- 第5 委託業務監督者の役割
- 第6 業務の執行場所
- 第7 委託勤務日及び業務時間
- 第8 業務従事者
- 第9 業務責任者等の選任
- 第10 業務責任者の役割
- 第11 現金取扱者
- 第12 業務使用印等
- 第13 届出の変更
- 第14 業務日報・月報等報告書の提出
- 第15 個人情報の保護
- 第16 再委託の禁止
- 第17 経費の費用負担
- 第18 準備期間における業務引継ぎ

第2章 委託業務範囲の内容

- 第19 受付業務
- 第20 検針業務
- 第21 検算業務
- 第22 調定・更正に係る資料作成業務
- 第23 収納業務
- 第24 開栓業務
- 第25 閉栓業務
- 第26 滞納整理業務
- 第27 給水停止業務
- 第28 漏水認定・減免申請等の資料作成業務
- 第29 検定期間満了メータ交換に伴う処理業務
- 第30 電子計算処理業務
- 第31 契約満了時の事務引継ぎ業務
- 第32 関連する付帯業務

第3章 受託者の遵守事項

第33 業務施行の基本姿勢

第34 秘密の保持

第35 業務専念義務

第4章 収納率等

第36 水道料金等の収納率の向上

第5章 委託料等の支払い

第37 委託料の請求

第38 委託料の支払い

第6章 その他

第39 事故発生時の報告書の提出

第40 事故等の処理

第41 電子データ及び関連文書の保持

第42 業務状況報告会議の実施

第43 本仕様書等に明示されていない事項

※ 本仕様書内の様式については、受託者選定後明示する。

第1章 一般事項

第1 目的

この仕様書は、伊豆市（以下「市」という。）が委託する水道料金等の徴収業務等（以下「委託業務」という。）について必要な事項を定める。

第2 委託業務の概要

市が受託者に委託する業務の概要は次のとおりとする。

1 委託業務の名称 「伊豆市水道料金等徴収業務委託」

2 委託業務の事業

- (1) 水道事業
- (2) 簡易水道事業
- (3) 下水道事業
- (4) 農業集落排水事業
- (5) 温泉事業

3 委託業務区域 市の定めた区域とする。

4 業務委託の範囲

- (1) 受付業務
- (2) 検針業務
- (3) 検算業務
- (4) 調定・更正に係る資料作成業務
- (5) 収納業務
- (6) 開栓業務
- (7) 閉栓業務
- (8) 滞納整理業務
- (9) 給水停止業務
- (10) 漏水認定・減免申請等の資料作成業務
- (11) 検定期満了メーター交換に伴う処理業務
- (12) 電子計算処理業務
- (13) 契約終了時の処理業務
- (14) その他関連する付帯業務

5 委託期間

令和2年4月1日から令和7年3月31日までの5年間

※ 契約締結日より委託開始日までは、準備、引継期間とし、受託者は自己の負担と責任において業務委託の準備を行うものとする。

第3 法令の遵守

受託者は、受託業務の施行にあたっては、業務に関する関係法令規則、伊豆市給水条

例、下水道条例及び関係規程等を遵守しなければならない。

第4 委託業務監督者

- 1 市は受託者又は、第9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て、他の職員を選任することができる。

第5 委託業務監督者の役割

委託業務監督者は、次に掲げる権限を有する。

- 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施行のための帳票類の承認
- 3 仕様書等に基づく業務施行状況の検査
- 4 その他、市が指示する業務の連絡調整

第6 業務の執務場所

受託者は、市の指定した場所において業務を行い、業務遂行に必要な人員を配置するものとする。

第7 委託勤務日及び業務時間

- 1 業務時間は次のとおりとする。
 - (1) 平日は、午前8時30分から午後5時15分までを営業時間とする。
 - (2) 土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始（12月29日から翌年1月3日までの日）は休業日とする。
 - (3) 給水停止日については、給水停止解除のため、営業時間を19時まで延長して営業所に待機し、対応するものとする。
 - (4) 夜間、休日等の業務の取扱いについては、上下水道課と受託者が協議のうえ行うものとする。
- 2 現場訪問時間は次の通りとする。
 - (1) 現場訪問は、原則として日の出後日没までに行うものとする。ただし、上下水道課から指示があった場合又は上下水道使用者（以下「使用者」という。）の了解を得た場合は、この限りではない。
 - (2) 精算業務での現場訪問は、使用者等の依頼に応じ、柔軟に対応しなければならない。

第8 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（臨時に雇用するものを含む。）を確保しなければならない。なお、増員及び欠員の補充については、受託者において募集し、採用するものとする。

- 2 受託者は、業務の実施にあたり、業務従事者届（様式1）を市へ提出しなければならない。
- 3 受託者は、業務従事者の身分証明書（様式3-2）を作成する場合には、市に身分証明書交付承認申請書（様式2）により承認を求めるものとする。
- 4 市は、第8の3により承認を求められたときは、身分証明書交付承認書（様式3-1）をもって承認するものとする。

第9 業務責任者等の選任

- 1 受託者は、契約の締結にあたり、業務従事者の中から業務責任者及び責任者の代理人を選任し上下水道課に届出なければならない。
- 2 受託者は前項の業務責任者等を選任として配置しなければならない。
- 3 業務責任者は、水道料金等徴収業務において3年以上の実務経験者でなければならない。
- 4 業務責任者は、業務従事者及び検針員等業務従事者の指揮・監督及び上下水道課との連絡調整を図るものとする。

第10 業務責任者の役割

業務責任者は、委託業務全般について、すべての責任を負い、運営管理業務を行わなければならない。

第11 現金取扱者

受託者は、委託業務の施行にあたり、現金取扱者を指定するとともに領収日付印（以下「日付印」という。）を調製し、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、日付印を返還させなければならない。

第12 業務使用印等

受託者は、業務従事者使用印鑑届出書（様式4）と現金取扱者及び領収日付印届出書（様式5）をあらかじめ市へ提出しなければならない。

第13 届出の変更

受託者は、次に該当する場合は、直ちに市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、日付印又は従業員に変更があったとき。
- 2 第13の1に定める事項のほか、委託業務の施行上、必要があると認められるとき。

第14 業務日報・月報等報告書の提出

受託者は、様式1から様式5までにあつては必要に応じ市に提出する。様式6から様式14までの様式にあつては受託者保管とし、市の指示があつた場合には、速やかに提出すること。なお、様式1から様式14までは参考様式とし、同様の様式で可能とする。

第 15 個人情報保護

受託者は、委託業務の実施に伴い、個人情報を取り扱うときは、個人情報の保護に関する法律及び別添資料「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

第 16 再委託の禁止

受託者は、委託業務を第三者に再委託をしてはならない。

第 17 経費の費用負担

経費の費用負担は、別添資料「経費の負担区分」に従うものとする。

第 18 準備期間における業務引継

- 1 準備期間における業務の引継ぎは、受託者の責任において実施し、委託業務開始において円滑な業務が履行できるようにしなければならない。
- 2 受託者は、前受託者に業務引継ぎを依頼するものとし、業務の支障のないように調整したうえで行うものとする。
- 3 前項に規定する引継ぎに係る経費の負担については、受託者と前受託者の間で決めるは一切関与しない。

第 2 章 委託業務範囲の内容

第 19 受付業務

- 1 受付業務の内容は、以下のとおりとする。
 - (1) 給水開始に関すること
 - (2) 水道使用開始・休止・廃止等の開栓・閉栓及び精算に関すること
 - (3) 使用者名義変更・所有者名義変更に関すること
 - (4) 開始・休止・廃止及び変更等に係わる帳票の作成に関すること
 - (5) 納付書・お知らせ検針票等の再交付及び送付先等の変更に関すること
 - (6) 口座振替の推進及び口座振替の申し込みに関すること
 - (7) 漏水調査受付及び漏水減免に関すること
 - (8) 納付証明書・使用者証明の発行に関すること
 - (9) 水道料金等・加入分担金・手数料・下水道使用料の収納に関すること
 - (10) 下水道使用開始に関すること
 - (11) その他受付業務に関すること
- 2 受付方法
 - (1) 開栓・閉栓等は、窓口・電話連絡又はインターネットで受付ける。使用者の電話番号等連絡先を聞き取りし、使用者の特定を確実にを行う。
 - (2) 使用開始・休止届等はすべて届出書を作成し、受付印及び担当者印を押印する。開閉栓については、開閉栓業務担当者により一日分まとめて引き継ぐ。

- (3) 新規に開栓する場合の使用開始は、上下水道課担当者から提示される給水申請書により現地処理後入力する。

第20 検針業務

- 1 水道メータ及び下水道単独分の指針値の読み取りをハンディーターミナルにより行うこと。(休止中のメータも検針をする。)
- 2 「使用水量等のお知らせ」の出力及び交付(郵送を含む)をすること。
- 3 「使用水量等のお知らせ」に前回検針分の「口座振替済のお知らせ」の出力をすること。
- 4 使用水量が著しく変動した場合の原因調査をすること。
- 5 無届使用者の氏名・使用開始年月日等の調査をすること。
- 6 伊豆市給水条例違反を発見した際は、速やかに市に報告すること。
- 7 市が指定する使用者等の調査をすること。
- 8 新設分の調査及び検針順の決定をすること。
- 9 メータ交換等による異常、メータの不進行及びガラスの破損等を見つけた場合は、速やかに市に報告すること。
- 10 下水道無届使用者を発見した際は、速やかに公共下水道無届接続世帯発見報告書を市に提出すること。
- 11 異常データ報告書を作成すること。
- 12 使用状況変更に係る報告書を作成すること。
- 13 市の指示による検針従事者への指導をすること。
- 14 その他検針業務に関すること。

第21 検算業務

- 1 検針後のデータ及び異常データ報告書等の記載内容の確認並びに審査をすること。
- 2 検針後のデータ及び異常データ報告書等の確認並びに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をすること。
- 3 異常データ等のチェックリストの出力をすること。
- 4 市の指示及び使用者からの苦情等があった検針内容についての再調査(ただし、再調査対象は、当該検針以前のものも含む。)をすること。
- 5 検針内容について、必要があると認める際は、随時現場の確認をすること。
- 6 異常データに係る検算業務日報(様式6)及び検算業務月報(様式7)等、市への提出書類の作成をすること。
- 7 市が指定する使用者等の調査(通常業務の範囲を除く)をすること。
- 8 その他検算業務に関すること。

第22 調定・更正に係る資料作成業務

- 1 毎月、市が指定した日までに、調定賦課に関する資料を提出すること。
(調定に伴う決裁は、市で行う。)

- 2 調定更正の必要が生じたときは、理由を記した資料を速やかに市に提出すること。
- 3 毎月、市が指定した日までに、調定後の納入通知書の発送及び金融機関への口座振替の依頼を行うこと。
- 4 不能欠損に係る資料を作成すること。
- 5 使用者の破産通知等に係る資料を作成すること。
- 6 その他調定・更正に係る資料作成業務に係ること。

第23 収納業務

- 1 水道料金等の収納消込は市の指示により行うこと。
- 2 収納消込については、バーコードリーダーを使用すること。
- 3 過誤納金の還付及び充当等は水道料金システムにて処理をすること。
- 4 還付もしくは充当の原因が生じたときは、速やかに市に報告すること。
- 5 納入通知書、督促状、催告状、残高不足通知書及び口座再振替済通知書の作成と発送をすること。
- 6 再発行の納入通知書を必要に応じて作成し、発送をすること。
- 7 宛先不明分の納入通知書等の調査及び配布をすること。
- 8 口座振替処理（金融機関とのデータ交換を含む。）をすること。
- 9 収入日報（様式8）（金融機関からのデータ受け取りを含む。）を作成し、市が指定した日までに報告すること。
- 10 市がこの契約とは別に契約しているコンビニ収納代行業務及び令和2年度から運用開始予定のスマートフォン収納との調整を図り、対応すること。
- 11 その他収納業務に関すること。

第24 開栓業務

- 1 開栓連絡票（新設分を含む。）を作成すること。
- 2 その他開栓業務に関すること。

第25 閉栓業務

- 1 閉栓精算票を作成すること。
- 2 閉栓精算時は、収納状況を確認し、現地精算により収納をすること。ただし、やむを得ない場合については、口座振替及び納入通知書の発送により処理をすること。
- 3 閉栓精算時は、メータ指針値の読み取りをして、次使用開始者への案内文書を配布すること。
- 4 閉栓精算日報（様式9）、月報（様式10）及び年報（様式11）の作成をすること。
- 5 閉栓検針票の管理をすること。
- 6 その他閉栓業務に関すること。

第26 滞納整理業務

- 1 水道料金等未収金の早期回収を図ること。

- 2 滞納整理個表の作成をすること。
- 3 分納誓約者の管理（交渉記録を含む。）をすること。
- 4 滞納整理日報（様式 12）、月報（様式 13）及び年報（様式 14）の作成をすること。
- 5 その他滞納整理業務に関すること。

第 27 給水停止業務

- 1 給水停止予告者の抽出及び一覧表の作成をすること。
- 2 給水停止予告通知書及び給水停止通知書の作成及び交付（ただし、通知書の交付に伴う決裁は、市で行う。）をすること。
- 3 給水停止の執行をすること。
- 4 給水停止の解除をすること。
- 5 給水停止報告書の作成及び市への報告をすること。
- 6 その他給水停止業務に関すること。

第 28 漏水認定・減免申請等の資料作成業務

- 1 市の指示による調査を実施し、調査結果を市に報告すること。
- 2 申請の結果を申請者に通知すること。（申請に伴う決裁は、市で行う。）
- 3 その他漏水認定・減免申請等の資料作成業務に関すること。

第 29 検定期間満了メータ交換に伴う処理業務

- 1 市の指示による該当メーター一覧表を作成すること。
- 2 交換後のメータ指針値を確認すること。
- 3 異常水量等の調査を実施し、調査結果を市に報告すること。
- 4 その他検定期間満了メータ交換に伴う処理業務に関すること。

第 30 電子計算処理業務

- 1 水道他、各事業に対応した、新たな水道料金計算システムを導入すること。
- 2 検針、収納、精算業務において HT を使用できること。
- 3 水道料金計算システムの運用保守管理（周辺付属機器を含む。）をすること。
- 4 データの管理（保管、セキュリティ管理及び危機管理を含む。）をすること。
- 5 委託業務に関するデータの入力を行うこと。
- 6 水道料金等時効日などを別々に管理できること。
- 7 事業区分（水道、下水道、温泉等各種）ごとに調定や収入の集計ができること。
- 8 決算書、水道事業年報、水道統計調査等に係るデータ作成を行うこと。
- 9 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。
- 10 水道料金計算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。
- 11 使用者、調定、メータ、入金、更正、対応状況など履歴で管理されること。
- 12 ログイン、帳票出力などのシステム利用記録を保存し、情報を閲覧できること。
- 13 各種帳票の様式については、市と受託者が協議のうえ決定するものとする。

- 14 新旧システムの移行テストを2回以上実施し、令和2年3月31日までに新システムへの移行を完了すること。
- 15 その他電子計算処理業務に関すること。

第31 契約終了時の事務引継ぎ業務

- 1 受託者は、委託業務期間が満了するときは、市の指示により、委託業務に関する一切の事務を市に引き継がなければならない。また、引き渡しする水道料金計算システムの内容及びデータは、市の指定した仕様によるものとする。
- 2 受託者が、禁止行為等により契約を解除されたときも、上記1と同様とする。

第32 関連する付帯業務

第19から第31の業務のほか、関連する付帯業務については、必要に応じ市と協議の上、受託者が処理することとする。

第3章 受託者の遵守事項

第33 業務施行の基本姿勢

伊豆市職員服務規程に準じて、以下の基本姿勢で行うこと。

- 1 業務遂行のため、使用者と接するときは、身だしなみに注意し、他の批判を受けないようにすること。
- 2 使用者等を訪問するときは、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。
- 3 使用者と接する時は、常に名札を着用することとし、名札には顔写真付きとし、当人と判断できるようにすること。
- 4 現場訪問で使用者等の土地又は建物等に立ち入る時は、立ち入り目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。また、使用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。
- 5 業務の施行にあたっては、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。

第34 秘密の保持

- 1 委託業務の遂行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、この契約が終了又は解除された後においても同様とする。
- 2 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施行するために用いた資料並びにその結果等について、市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。
- 3 委託業務完了後は、市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

及び切断等をし、再生使用不可能な方法により、処分をしなければならない。

第 35 業務専念義務

- 1 業務実施にあたり、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収受してはならない。
- 2 業務従事中は、他の営業行為をしてはならない。

第 4 章 収納率等

第 36 水道料金等の収納率の向上

- 1 収納率について、受託者は年度ごとに上下水道課と協議し決定する。
- 2 受託者は、決定した収納率を上まわるよう努力すること。
(ただし、破産法の適用による破産債権の免責となったものは、収納があったものとして計算する。)
- 3 収納率の算定対象年度は、受託を開始した調定年度分からとする。
- 4 収納率の算定基準日は、収納率対象年度の翌年度の 3 月 31 日とする。
- 5 1 項で決定した収納率に達しなかったときは、受託者は、業務分析に基づく業務改善計画を策定し、4 月末日までに市に提出しなければならない。

第 5 章 委託料等の支払い

第 37 委託料の請求

受託者は、委託料総額の 60 分の 1 を、毎月末日に市指定の手続に従い、委託料を請求するものとする。

第 38 委託料の支払い

市は、受託者から請求を受けたときは、委託業務の履行内容を確認し、請求日の翌月末までに支払うものとする。委託業務の準備期間については、委託料は支払わないものとする。

第 6 章 その他

第 39 事故発生時の報告書の提出

受託者は、次に掲げる事故が生じた場合、直ちにその状況を市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 業務委託に関する電子データ及びその関連文書等の紛失、滅失及び毀損等
- 5 その他、市に報告する必要があると認められるもの

第 40 事故等の処理

- 1 第 39 に規定する事故等の処理については、市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 受託者の責任により、市又は第三者に損害を与えた場合、受託者はその損害を賠償しなければならない。

第 41 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市が指定する期日まで保存しなければならない。

第 42 業務状況報告会議の実施

- 1 市は、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、定期に受託者と報告会議を開催するものとする。
- 2 市は、必要と認めるときは、受託者と臨時に業務に係る会議を開催するものとする。

第 43 本仕様書に明示されていない事項

受託者は、本仕様書に明示されていない事項でも、業務の性質上、当然必要なものは、市と協議のうえ、処理するものとする。ただし、緊急を要する場合については市の指示するところによる。