

水道料金等収納業務委託  
仕様書

令和元年 10 月

喜多方市建設部水道課

# 目 次

## 第1章 一般事項

1 目的	1
2 委託業務の区域	1
3 委託業務の期間	1
4 営業所の設置	1
5 お客さまセンターの開設	1
6 委託業務の範囲	1
7 法令等の遵守	1
8 委託業務監督者	2
9 委託業務監督者の役割	2
10 水道料金等電算システム	2
11 窓口営業時間及び日直の配置	2
12 業務従事者	2
13 業務責任者及び現金取扱責任者	3
14 休日等の修繕工事対応の人員確保について	3
15 届出事項	3
16 経費の負担	3
17 再委託の禁止	3
18 賠償保険への加入	3

## 第2章 委託業務の内容

1 受付業務	3
2 検針業務	4
3 検定期限満了水道メーター一斉交換業務	4
4 調定及び調定更正業務	4
5 収納、滞納整理業務	4
6 精算業務	5
7 開栓・閉栓業務	5
8 給水停止業務	5
9 給水施設等の不具合対応業務	5
10 電子計算処理業務	5
11 予算、決算事務	5
12 日報・月報による報告	5
13 事務引継	6

14 その他	6
--------	---

### 第3章 業務従事者の厳守事項

1 身だしなみ等	6
2 身分証明書の携行	6
3 現場訪問時の対応	6
4 業務専念義務	6

### 第4章 収納率等

1 収納率の向上	6
2 目標収納率	6

### 第5章 検査

1 検査の実施	6
2 帳簿、書類等の提出	7

### 第6章 委託料の支払い等

1 委託料の請求	7
2 委託料の支払	7

### 第7章 その他

1 事故発生時の報告書の提出	7
2 事故等の処理	7
3 苦情等の対応	7
4 関連文書等の保存	7
5 業務状況報告会議の開催	7
6 定めのない事項	8

# 水道料金等収納業務委託仕様書

## 第1章 一般事項

### 1 目的

この仕様書は、喜多方市水道事業（以下「委託者」という。）の委託する水道料金・下水道使用料・給水施設使用料（以下「水道料金等」という。）の収納業務等（以下「委託業務」という。）について必要な事項を定める。

### 2 委託業務の区域は、喜多方市水道事業給水条例及び喜多方市給水施設条例の定める給水区域、喜多方市下水道条例、喜多方市農業集落排水処理施設及び小規模集合排水処理施設条例の定める区域とする。

### 3 委託業務の期間

令和2年4月1日から令和5年3月31日までとする。

### 4 事務所の設置

委託業務の委託を受けた者（以下「受託者」という。）は委託業務を履行するにあたり、喜多方市内に事務所を設置するものとする。

### 5 お客さまセンターの開設

受託者は業務を行うため、喜多方市役所水道庁舎内に「喜多方市水道課お客さまセンター（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。  
なお、センター内に事務所を設置することは構わない。

### 6 委託業務の範囲

委託業務の範囲は次のとおりとし、受託者は、別に定める業務委託契約書及びこの仕様書（以下「仕様書等」という。）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、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一斉交換に伴う事務処理等業務（取替作業を除く）
- (4) 調定、調定更正業務
- (5) 収納、滞納整理業務
- (6) 精算業務
- (7) 開栓、閉栓業務
- (8) 給水停止業務
- (9) 給・配水施設等の技術的（給水装置の漏水、濁り水などを含む）な不具合、事故等に関する初期対応
- (10) その他、(1)から(9)に附帯する業務で、委託者が必要に応じ指示する業務

### 7 法令等の遵守

受託者は、委託業務の履行にあたって、喜多方市水道事業給水条例、喜多方市給水施設条例、喜多方市下水道条例、喜多方市農業集落排水処理施設及び小規模集合排水処理施設条例、喜多方市個人情報保護条例及び委託業務に関する関係法令規則等のほ

か次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収受してはならない。
- (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、委託者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) その他、委託者が必要に応じて指示する事項

## 8 委託業務監督者

- (1) 委託者は、受託者又は第 13 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、水道課長とする。ただし、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) 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履行のための帳票類の承認
- (3) 仕様書等に基づく業務履行状況の検査
- (4) その他、委託者が指示する業務の連絡調整

## 10 水道料金等電算システム

水道料金等徴収業務に使用する水道料金等電算システムは、現在、委託者に導入されている、㈱電算の水道料金システム「Warms.NET」を使用するものとする。

## 11 窓口営業時間及び日直の配置

窓口営業時間及び日直の配置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) 平日は、原則として午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとする。なお、給水停止執行日は、午後 7 時まで料金徴収及び再開栓作業を行なうものとする。
- (2) 土・日曜日、祝祭日及び年末年始（以下「休日等」という。）は日直を配置し、原則として午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで電話による受付、開閉栓の作業及び給・配水管等の不具合に関する初期対応を行なうものとする。

## 12 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

る者を含む。)を原則として喜多方市内から雇用の上、確保するものとする。

- (2) 受託者は、委託業務の履行にあたり、業務従事者(変更)届を委託者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を作成する場合には、委託者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。

#### 13 業務責任者及び現金取扱責任者

- (1) 受託者は、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。

#### 14 届出事項

受託者は、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) 受託者の名称、所在地、電話番号、業務責任者、現金取扱責任者、現金取扱者、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

#### 16 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、委託業務に必要な消耗品等は受託者の負担とするものとする。

また、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、両者協議するものとする。

#### 17 再委託の禁止

受託者は、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、予め委託者の承認を得たときはこの限りでない。

#### 18 賠償保険への加入

受託者は、Ⅶ 2(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。

## 第2章 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) 漏水調査受付
- (6) 使用者からの苦情、問い合わせ等の対応
- (7) 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、ハンディ機器の準備等）
- (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) 冬期認定（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一斉交換に伴う事務処理等業務

- (1) 一斉交換対象メーターの抽出
- (2) 一斉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附帯業務

## 4 調定及び調定更正業務

- (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・還付・充当処理
- (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付
- (5) 不納欠損に係る資料の作成
- (6) その他、調定及び調定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) 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) 転居先調査
  - (4) その他、精算業務に関する附帯業務
- 7 開栓・閉栓業務
- (1) 水道開閉栓申込による開栓・閉栓作業
  - (2) 廃止に伴うメーターの撤去（口径13mm～25mm）
  - (3) 破損及び検定期満了に伴うメーター取替（口径13mm～25mm）
  - (4) その他、開栓・閉栓業務に関する附帯業務
- 8 給水停止業務
- (1) 給水停止予告状及び決裁書の作成及び発送
  - (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・配水管等の不具合対応業務
- (1) 給・配水管等の不具合及び苦情・相談・現場初期対応
  - (2) 上記(1)の対応結果の記録及び報告
  - (3) その他、給・配水管等の不具合に関する附帯業務
- 10 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
- 11 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
- 12 日報・月報等による報告
- 受託者は、日報・月報等により受託業務の履行内容等について、委託者に報告しなければならないものとする。
- 13 事務引継
- 受託者は、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委託者又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ものとする。

#### 14 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、両者協議の上、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

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、受託者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、原則として事務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時は、立ち入り目的を告げ、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。

#### 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。

### 第4章 収納率等

#### 1 収納率の向上

受託者は、水道料金について毎年委託者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。

### 第5章 検査

#### 1 検査の実施

委託者は必要に応じ、受託者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

受託者は、委託者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。

## 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、年間委託料総額の12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。

### 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、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。

## 第7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) 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、委託者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、両者で協議の上、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委託者又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

業務の履行にあ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

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、定期に受託者と報告会議を開催するものとする。
- (2) 委託者が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 定めのない事項

本仕様書に定めのない事項については、両者協議をするものとする。

なお、特別な理由及び緊急を要する場合は、委託者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。

### 【委託者が負担するもの】

区 分	備 考
1 センター開設費	事務所所在地（業務用駐車場含む）
2 建物維持管理費	庁舎に係る維持管理費
3 通信費	固定電話料金
4 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状郵送料 (4) その他委託者が業務上必要と認める郵便物郵送料
5 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
6 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・給水停止予告状・冬期認定通知書・口座振替のお知らせ等 (4) 封筒 (5) 検針のお知らせ票（ロール紙） (6) その他データ管理用帳票
7 料金システム等関連費	(1) 上下水道料金システム使用料 (2) 料金システム端末（現行品貸与） (3) 検針用ハンディターミナル及び周辺機器、バッテリー等消耗品（現行品貸与） (4) プリンター、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、プリンター、シーラー）
8 事務用備品・消耗品等（貸与品）	机、椅子、ロッカー、キャビネット、書庫、現金取扱領収日付印等

【受託者が負担するもの】

区 分	備 考
1 通信費	(1) 受託者使用の携帯電話料金 (2) インターネット回線使用料（料金システム端末用除く）
2 印刷製本費	コピー用紙類
3 車両維持経費	(1) 車両購入費 (2) 車検及び定期点検整備費用（法定外6月点検を含む。） (3) 燃料費 (4) 損害保険料 (5) その他車両に係る付属品
4 保険料	賠償責任保険料等
5 被服費	従事者用の被服、名札 等
6 事務用備品	(1) 受託者使用の携帯電話機 (2) F A X機（消耗品含む。） (3) コピー機（トナー含む。） (4) 料金システム端末以外のパソコン (5) その他業務に必要な備品
7 事務用消耗品	(1) 業務用消耗品（文房具類等）

※ その他上記以外の経費が発生した場合は、両者協議とする。