

【水道料金徴収等業務委託事業】

笛吹市上下水道料金センター業務委託仕様書

令和8年8月

笛吹市公営企業部企業総務課

目次

第1章 総則

- 1 目的
- 2 履行区域
- 3 委託業務の範囲
- 4 業務の履行期間
- 5 業務の執務場所等
- 6 業務時間等
- 7 公金の取扱
- 8 業務責任者及び副業務責任者
- 9 業務従事者
- 10 業務責任者及び副業務責任者の役割
- 11 現金取扱従事者
- 12 業務従事者証
- 13 業務履行の基本姿勢
- 14 業務専念義務
- 15 法令等の遵守
- 16 個人情報の保護
- 17 秘密の保持
- 18 再委託の禁止又は制限

第2章 委託業務の内容

- 19 委託業務の内容
- 20 委託業務の予定件数

第3章 受託者の義務

- 21 制服の着用
- 22 身分証明書の携帯
- 23 現場訪問時の留意点
- 24 業務に関する苦情処理
- 25 水道等料金の受領
- 26 つり銭
- 27 水道料金等の引継ぎ
- 28 貸与品
- 29 支給品

- 3 0 貸与品及び支給品の費用負担
- 3 1 貸与品及び支給品の取扱い
- 3 2 備品の調達
- 3 3 文書等の保存及び廃棄

第4章 収納率の確保

- 3 4 収納率の確保

第5章 その他事項

- 3 5 業務計画書及び業務状況報告の実施
- 3 6 委託料の請求及び支払方法
- 3 7 業務関係事業者との協力
- 3 8 研修の実施
- 3 9 事故等発生時の対処
- 4 0 保険等の加入
- 4 1 地域貢献及び協力体制の構築
- 4 2 環境に配慮した業務の実施
- 4 3 企画提案
- 4 4 監査等
- 4 5 委託契約解除に伴う損害賠償
- 4 6 契約の変更
- 4 7 協議事項

別表1 料金センター業務量

別表2 メーター購入管理及び交換作業

別表3 貸与品

別表4 支給品

別 添 個人情報取扱特記事項

第1章 総則

1 目的

この仕様書は、笛吹市（以下「委託者」という。）が委託する、水道事業・公共下水道事業・簡易水道事業・農業集落排水事業・春日居地区温泉給湯事業（以下「水道等事業」という。）に係る徴収等に関する一連の業務（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。

なお、本仕様書等は、標準的に実施している内容を基本に作成したものであり、業務の依頼を受けた者（以下「受託者」という。）は業務の改善や効率化、お客さまサービス向上、収納率の向上等につながる提案を行うこととする。

2 履行区域

業務の履行区域は、次の区域とする。

- (1) 事 務 所 笛吹市石和町市部809-1 笛吹市役所市民窓口館4階
- (2) 対象区域 笛吹市水道事業給水区域、公共下水道事業処理区域、春日居地区温泉給湯事業区域、簡易水道事業給水区域及び農業集落排水事業処理区域他、受託事業者が業務執行に必要と考える場所

3 委託業務の範囲

委託業務の範囲は、次のとおりとし、受託者は業務委託契約書及び仕様書に定める内容に従い業務を履行するものとする。

- (1) 窓口業務等お客様対応業務
- (2) 検針業務
- (3) 調定及び更正業務
- (4) 収納業務
- (5) 中止精算業務
- (6) 開栓・閉栓業務
- (7) 滞納整理業務
- (8) 給水停止業務
- (9) 不納欠損にともなう処理業務
- (10) メーター管理業務
- (11) メーター交換等業務
- (12) 料金システム等運用管理業務
- (13) 委託者との情報共有
- (14) 契約終了時の事務引継ぎ
- (15) その他関連する付帯業務

4 業務の履行期間

- (1) 業務の履行期間は、令和9年4月1日から令和14年3月31日までとする。
- (2) 受託者は、業務が円滑に開始できるよう自己の責任において人員及び業務の履行に必要な備品等の準備をするものとし、委託者は受託者の準備や事務引継に協力しなければならない。なお、契約日から令和9年3月31日までの期間は、事務引継期間として、それに要する費用は受託者の負担とする。

5 業務の執務場所等

- (1) 笛吹市役所公営企業部内に委託者が設置する「笛吹市上下水道料金センター」（以下「料金センター」という。）を業務の執務場所及び事務所とすること。
- (2) 受託者は、業務を履行するにあたり執務場所以外の場所に事務所を設ける場合は、委託者に当該事務所の名称、所在地、電話番号及びその他必要事項を書面により提出し、承認を得なければならない。また、設置に関する費用及び維持費用は受託者の負担とする。
- (3) 受託者は、事務所設置承認を得た内容に変更が生じたときは、速やかに委託者に書面にて提出し、承認を得なければならない。

6 業務時間等

- (1) 料金センターの営業日及び営業時間は、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）に定める休日及び12月29日から翌年1月3日までの間（以下「休日」という。）を除く、午前8時30分から午後5時15分までとする。
- (2) 受託者は、笛吹市日直及び夜間警備からの連絡、並びに急を要する受付、開閉栓等などの緊急業務が発生した場合、速やかに対応できるよう、連絡体制を整え委託者に報告するものとする。
- (3) 受託者は、自己の業務の都合により必要が生じた場合は、委託者と協議の上、営業日及び営業時間以外に委託業務を行うことが出来るものとする。ただし、使用者又は第三者に対し、不信感及び違和感を与えない時間を考慮し業務を履行すること。
- (4) 給水停止執行日等においては、給水停止の解除対応を考慮した業務履行とし、営業時間は執行日当日の午後5時15分から午後7時30分までを目処とすること。

7 公金の取扱

受託者が取り扱う委託業務の公金とは、次の各号に掲げるとおりであり、各号に係る料金を以下「水道等料金」と総称する。

- (1) 笛吹市水道事業給水条例（平成18年条例第59号）（以下「給水条例」という。）に定めのある水道事業に係る水道料金、加入金及び手数料等

- (2) 笛吹市下水道条例（平成16年条例第170号）に定めのある下水道事業に係る下水道使用料金、受益者負担金及び手数料等
- (3) 笛吹市簡易水道等給水条例（平成18年条例第170号）に定めのある簡易水道事業に係る水道料金、加入金及び手数料等
- (4) 笛吹市農業集落排水施設条例（平成18年条例第72号）に定めのある農業集落排水施設に係る使用料及び加入金等
- (5) 笛吹市税外収入金に係る督促手数料及び延滞金徴収に関する条例（平成16年笛吹市条例第67号）に規定する督促手数料、その他委託者が指定するもの
- (6) 笛吹市営春日居地区温泉給湯条例（平成27年笛吹市条例第4号）に規定する使用料及び計量装置の管理料等

8 業務責任者及び副業務責任者

- (1) 受託者は、仕様書に定められた委託業務を履行するために、業務全般を管理する業務責任者を1名及び副業務責任者を1名以上選任し委託者に業務責任者届（変更）（様式第15号）及び副業務責任者届（変更）（様式第16号）を提出しなければならない。
- (2) 業務責任者は、業務責任者及び副業務責任者の経験年数が5年以上あるものとする。
- (3) 副業務責任者は、本委託業務と同様の実務を3年以上経験したもの。
- (4) 業務責任者及び副業務責任者は、本委託業務の専任者とする。
- (5) 業務責任者及び副業務責任者が変更となる場合にも、変更の届けを提出しなければならない。

9 業務従事者

- (1) 受託者は、自己の責任において、業務を履行するにあたり必要な人員（以下「業務従事者」という。）を確保しなければならない。
- (2) 受託者は、業務従事者を採用する際、笛吹市内に在住する者を優先的に雇用しなければならない。
- (3) 受託者は、当該業務に従事する者を業務従事者届（様式第17号）により、委託者へ提出しなければならない。また、変更がある場合には、業務従事者変更届（第18号）を提出しなければならない。
- (4) 受託者は、料金システム等業務に携わる業務従事者は、業務が正確かつ円滑に履行できるよう電子計算機等の実務経験を有する者を配置することが望ましいが、経験を有する者を配置することが困難なときは、実務研修等を十分に行い業務の履行に支障がないようにしなければならない。
- (5) 受託者は、業務従事者届に記載のない者を料金センターに入室させる場合には、事前に委託者の承諾を得なければならない。
- (6) 委託者は、業務従事者が著しく不適格と認めるときは、理由を明示し、業務従事者の

解任を求めることができる。

- (7) 受託者及び業務従事者において、公私を問わず、社会的信用の失墜又はそのおそれが生じた場合は、速やかに委託者に報告する。
- (8) 受託者は、メーター交換等業務において、笛吹市にて水道工事が可能な資格(給水装置主任技術者等)を有するものを業務履行開始までに配置しなければならない。なお、メーター交換等の業務においては、再委託による一部業務運用を認めるものとする。

1 0 業務責任者及び副業務責任者の役割

- (1) 業務責任者は、業務全般についての責任及び履行の管理を行わなければならない。
- (2) 業務責任者は、料金センターに常駐し、常時連絡が取れるようにしておかなければならない。
- (3) 業務責任者は、料金センターの業務時間外でも、必要に応じて出動できる体制を整えておかなければならない。
- (4) 副業務責任者は、業務責任者を補佐し、業務責任者に事故があるとき又は業務責任者が不在のときは、その役割を代理するものとする。

1 1 現金取扱従事者

- (1) 受託者は、業務従事者の中から公金の収納を取扱う業務従事者（以下「現金取扱従事者」という。）を選任し、現金取扱従事者届（様式第 1 9 号）を業務履行開始までに委託者へ提出しなければならない。なお、現金取扱従事者届に記載された者でなければ、公金を取り扱うことはできない。
- (2) 受託者は、前項の定めにより届け出た現金取扱従事者に異動がある場合は、事前に現金取扱従事者変更届（様式第 2 0 号）を委託者に提出しなければならない。

1 2 業務従事者証

- (1) 受託者は、届け出た業務責任者、副業務責任者及び業務従事者の徴収等事務従事者証（以下「従事者証」という。）及び名簿を作成し、業務履行開始までに委託者に提出しなければならない。
- (2) 受託者は、業務従事者等に業務に従事する際は常に従事者証を携帯させ、使用者等から従事者証の提示を求められたときはこれを提示させなければならない。

1 3 業務履行の基本姿勢

- (1) 受託者及び業務従事者は、業務を履行するにあたり、委託業務を履行するときは、使用者等に対する言動に十分注意するとともに誤解を招くことがあってはならない。また、使用者等に対して、親切丁寧な対応を行い、市民の信頼を得るよう努めなければならない。

- (2) 受託者は、個人情報保護の重要性を認識するとともに、書類、外部記憶媒体等から個人情報が漏洩しないように管理しなければならない。
- (3) 受託者は、委託者の施設を使用するにあたり、常に整理整頓に努め、火災や盗難等を防止するように適切に管理しなければならない。
- (4) 業務を履行する際には、使用者等からの問い合わせ等に対応する人員を、料金センターに必ず配置しなければならない。

1 4 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。

1 5 法令等の遵守

受託者は、委託業務の履行にあたり、委託業務に関する関係法令及び笛吹市水道事業給水条例、笛吹市簡易水道等給水条例、春日居地区温泉給湯条例、笛吹市下水道条例、笛吹市農業集落排水施設条例並びにその他関係法令等を遵守しなければならない。

1 6 個人情報の保護

- (1) 受託者は、委託業務の履行にともない、個人情報を取り扱うときには、「笛吹市個人情報保護条例」、「笛吹市個人情報保護条例施行規則」及び「笛吹市情報セキュリティポリシー」を遵守しなければならない。また、個人情報の漏洩、滅失及びき損の防止、その他個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じ、個人情報の保護につとめなければならない。
- (2) 受託者は、業務従事者に対し、個人情報の取扱いに関し従事者が遵守すべき事項並びに個人情報保護に関する研修を定期的に実施しなければならない。
- (3) 受託者は、個人情報の取扱いに対し、法令遵守の誓約書を従事者より取得するとともに、個人情報の取扱いにより委託者及び第三者に損害を与えたときには、その損害を賠償しなければならない。

1 7 秘密の保持

- (1) 受託者は、委託業務の履行上、知り得た情報について、第三者に漏らしてはならない。契約の履行期間が終了又は契約が解除された後においても同様とする。
- (2) 受託者は、委託業務に係る電算システムに保存されている情報及び委託業務を履行するために用いたすべての資料等について、甲の承諾なく第三者に転写、複写、閲覧又は貸出等を行ってはならない。
- (3) 受託者は、契約の履行期間が終了又は契約が解除された後は、委託者が指定して保管

を要するとされたものを除き、情報及び資料を抹消、焼却又は裁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。

1 8 再委託の禁止又は制限

- (1) 受託者は、委託業務の処理を自ら行うものとし、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ときはこの限りではない。
- (2) 受託者は、委託者に再委託の承認を求める場合は、再委託する理由及び内容、再委託先事業所の名称及び所在地、再委託先事業所において取り扱う業務、再委託先事業者に対する管理及び監督の方法等を書面にて明らかにしなければならない。
- (3) 再委託を行った際は、受託者が再委託先に対して全ての責任を負わなければならない。
- (4) メーター交換等業務においては、一部再委託による業務運用を認めるものとする。

第2章 委託業務の内容

1.9 委託業務の内容

委託業務の内容は、次の業務及びこれらの業務に附帯する業務とする。

(1) 窓口業務等お客様対応業務（来庁者・電話等への対応）

窓口業務は、各種届出等の受付及び処理のほか、窓口における水道料金の収納、各種問い合わせ対応等を行う業務であり、その内容は、次に掲げるとおりとする。

- ア 水道等料金及び開栓手数料等の受付(収納・管理)に関する事
- イ 各種証明書に関する事
- ウ 還付金に関する事
- エ 開栓・閉栓及び精算に関する事
- オ 使用者・所有者・郵送先変更に関する事
- カ 納入通知書の再発行に関する事
- キ 口座振替の申込みに関する事
- ク クレジット払いの申込みに関する事
- ケ 漏水等の減免申請の問合せ及び受付に関する事
- コ 使用者等からの、苦情・問合せ対応に関する事
- サ 受付データ入力処理に関する事
- シ 開栓手数料の郵送処理に関する事
- ス その他、窓口・受付業務に関する附帯業務

(2) 検針業務

検針業務は、閉栓中及び給水停止中のものを含む水道メーター等の設置場所に赴き、メーターの指針値に基づく使用水量及び汚水排除量（以下「使用水量等」という。）並びに水道等料金をハンディターミナル（以下「HT」という。）により算定し、使用者へ通知するとともに使用状況の確認、審査及び再調査等を行う業務であり、その内容は、次に掲げるとおりとする。

- ア 検針員の指導及び監督に関する事
- イ 検針データの作成に関する事
 - (ア) 新設分の調査及び検針順路の決定
 - (イ) 新設及び改造申請の賦課入力処理
 - (ウ) 開栓及び閉栓等に係る帳票の作成
- ウ 検針に関する事
 - (ア) 訪問先の住所、表札、メーター番号等の確認及び検針データとの照合
 - (イ) メーター指針値の読み取り及びHT等への指針値の入力
 - (ウ) 「使用水量のお知らせ」の出力および交付

- (エ) 使用水量が著しく変動した場合の使用者への連絡と聞き取り
- (オ) 無届使用者の氏名・使用開始年月日等の調査
- (カ) 検定期間満了メーターの確認及び報告
- (キ) 水道メーターの不良又は破損等を発見した場合の報告
- (ク) 宅内及びメーターボックス内の漏水の発見及び報告
- (ケ) 宅内漏水の修理工事説明
- (コ) 漏水にともなう水道料金減免措置の説明
- (サ) 委託者からの依頼による使用水量 0 m³の使用者調査及び通知に関する事
- (シ) 行政区管理の施設等（定額請求施設）の検針の実施
- エ 笛吹市水道給水条例違反の発見及び報告
- オ 検針業務に関する統計等資料の作成
 - (ア) 検針順序の変更・検針地図（メーター位置図等）の作成
 - (イ) 検針後の料金システムへ入力及びデータ確認
 - (ウ) 検針後のデータ及び提出書類等の確認内容が不十分なものについての確認
 - (エ) 異常データにかかる月報等の提出書類の作成
- カ 現地確認に関する事
 - (ア) 検針に係る苦情・問合せ対応に関する事
 - (イ) 検針内容についての現場確認及び現地指針確認
 - (ウ) 使用水量認定処理に関する事。
 - (エ) 委託者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
 - (オ) 委託者が依頼する使用者等の調査に関する事
- キ その他、検針業務に関する附帯業務

(3) 調定及び更正業務

調定及び更正業務は、定例検針及び精算検針の結果並びに使用水量等の認定結果に基づき、毎月、水道等料金の収入を調定するために必要な資料を作成し、その収入に係る納入の通知を使用者等の納入義務者へ行くとともに出納取扱金融機関及び収納取扱金融機関（以下「取扱金融機関」という。）へ口座振替依頼を行う業務であり、その内容は、次に掲げるとおりとする。

- ア 定例及び中止精算分の調定
- イ 漏水等によつて生じた調定更正
- ウ 調定・賦課に関する資料の作成
- エ 還付・充当原因が生じた場合の使用者への連絡、還付・充当済通知の発送。対象者リストの作成報告及び処理
- オ 調定更正の必要が生じたものについては、理由を記した資料を作成し報告（調定更正によつて生じた決裁は委託者がおこなう）

- カ 調定更正確定後の使用者への通知
- キ 調定後の納入通知書の作成、発送
- ク 口座振替データの作成、金融機関への送付
- ケ 漏水減額申請書の処理
- コ 漏水減額更正及び資料作成
- サ 調定及び調定更正に関する統計資料の作成（月例、年次資料等）
- シ 農業集落排水認定をおこなうこと
- ス 県営温泉の使用水量の入力処理
- セ 井戸・温泉等水量の加算・減算・合算の入力
- ソ 凍結防止協力の更正処理
- タ 下水道使用量認定をおこない、使用者との協定を締結すること
 - （ア） 協定更新時期の管理更新
 - （イ） 認定については委託者と協議の上、使用者と締結すること
- チ その他、調定及び更正業務に関する附帯業務

（4）収納業務

収納業務は、各種徴収方法により正確かつ確実に収納するとともに、収納された水道料金を甲の出納取扱金融機関の口座に納金する業務、並びに収納データに基づき収納消し込み等を行う業務であり、その内容は、次に掲げるとおりとする。なお、業務履行に際しては、収納率の向上に努めなければならない。

- ア 納付書に関すること
 - （ア） 納入通知書の作成及び発送
 - （イ） 納入通知書、督促状、催告状の作成及び発送
 - （ウ） あて先不明分の納入通知書等の調査及び配付をすること
 - （エ） 後納郵便等差出票の作成
- イ 口座振替に関すること
 - （ア） 口座振替依頼書の受付
 - （イ） 口座情報の料金システムへの登録
 - （ウ） 口座振替データの作成
 - （エ） 金融機関へのデータ送信
 - （オ） 口座振替依頼書兼振替結果報告書（伝送内容連絡票）のFAX送信
 - （カ） 口座振替結果のデータ受信
 - （キ） 口座振替不納者の変更処理に関すること
 - （ク） 口座振替依頼書兼振替結果報告書（伝送内容連絡票）の收受
 - （ケ） 口座振替結果の料金システムへの登録
 - （コ） 金融機関の統廃合に伴う変更入力処理

- (サ) 口座振替日程表の作成
- (シ) 口座振替の推進
- ウ 資料作成及び報告
 - (ア) 窓口収納に関する統計資料の作成（窓口利用者数、受領金額、受領内訳等）
 - (イ) 納入通知書発送に関する統計資料の作成（発送件数等）
 - (ウ) 口座振替に関する統計資料の作成（受付件数、振替依頼件数等）
 - (エ) 日計表の作成及び委託者への報告
- エ 収納に関すること
 - (ア) 水道等料金の料金システムへの収納消込処理
 - (イ) 料金センター窓口にて納入される水道加入金等の収納
 - (ウ) ゆうちょ銀行入金分の取りまとめ及び振替準備
 - (エ) 納入通知書の再発行をともなう水道等料金の収納
 - (オ) 水道等料金及び水道加入金等の管理と仕分け（収納日報、金種表の作成を含む。）
 - (カ) コンビニエンスストア等収納処理と収納集計表の作成をすること
 - (キ) コンビニエンスストア等収納ミスの対応
 - (ク) 収納証明書発行業務
- オ 受益者負担金収納に関すること
 - (ア) 下水道事業に係る受益者負担金について、委託者が提供する資料を基に未収金を収納すること。
 - (イ) 滞納者との交渉等の記録及び情報管理
 - (ウ) 収納金の納入に関すること
- カ クレジット収納に関すること
 - (ア) 使用者からの問合せ対応
 - (イ) クレジット登録情報の入力処理
 - (ウ) クレジット収納代行業者への請求依頼データの提出
 - (エ) クレジット収納代行業者から請求結果データを取得し消込処理を行う
 - (オ) クレジット収納不納者の変更処理に関すること
 - (カ) クレジット収納にかかる資料の提出
- キ その他、収納業務に関する附帯業務

(5) 中止精算業務

精算業務は、使用者等からの届出に基づき、メーターの設置場所に赴いて検針を行い、水道等料金の精算を行う業務であり、その内容は、次に掲げるとおりとする。

- ア 使用者等からの転居等の受付及び入力をする事
- イ 水道等料金の未納有無調査及び使用者等への通知をする事

- ウ メーター指針値の読み取り及び料金の算出をすること
- エ 水道等料金の収納をすること（未納分含む。）
- オ 水道使用開始届の配付をすること
- カ 収納日付印の管理をすること
- キ 無届転居者等の転居先不明者に対する追跡調査に関すること
- ク その他、精算業務に関する附帯業務

(6) 開栓・閉栓業務

開閉栓業務は、受付した使用開始・使用休止届の内容に基づき、止水栓の開閉栓等を行う業務であり、その内容は、次に掲げるとおりとする。

- ア 開栓・閉栓の受付及び作業をすること
- イ 開閉栓作業時は原則として止水栓及び不凍栓を操作すること
- ウ 閉栓受付時口座振替又は納入通知書の発送により処理すること
- エ 開栓時はメーター指針値の読み取りとパイロット停止を確認し、漏水事故が発生しないよう努めること
- オ 閉栓時はメーター指針値の読み取りと水道使用開始のお知らせを配付すること
- カ 水道使用開始手続きのお知らせ作成
- キ バルブの不具合が発生し、開閉栓不能の場合は委託者へ報告するとともに、修理をおこなうこと
- ク その他、開閉栓作業に関する附帯業務

(7) 滞納整理業務

滞納整理業務は、納入期限を経過した水道等料金を収納するまでの給水停止業務を含む一連の業務であり、債権が時効消滅するまで継続的に行う業務である。その内容は、次に掲げるとおりとする。

- ア 未収金の回収
- イ 滞納整理個票の管理に関すること（滞納者一覧表の作成含む。）
- ウ 督促状の作成及び発送
- エ 未納のお知らせ、催告書の作成及び臨戸配付
- オ 現地訪問及び電話催促等による折衝
- カ 滞納整理実施に伴う滞納整理日報、月報及び年報の作成
- キ 滞納者との交渉等の記録及び情報管理
- ク 納入通知書による納入者に対し口座振替の推進を行う
- ケ 収納日付印の管理をすること
- コ 収納状況の確認
- サ 未納者の転出先の追跡調査及び納付催告

- シ 分納誓約書の作成及び管理に関すること
- ス 収納金の納入に関すること
- セ 不納欠損に関する資料の作成及び料金システムの処理
- ソ 滞納整理に関する統計資料の作成
- タ その他、滞納整理業務に関する附帯業務

(8) 給水停止業務

- ア 給水停止予告者名簿の作成及び報告
- イ 給水停止予告書及び給水停止執行通知書の作成及び臨戸配付
- ウ 給水停止の執行
- エ 執行日の給水停止執行者名簿の提出と事前報告
- オ 初回停水対象者のうち連絡不能者の資料作成と報告
- カ 給水停止の解除
- キ 執行日の営業時間外対応（概ね午後 7 時 30 分までの対応）
- ク 給水停止執行者の無断使用の確認
- ケ 給水停止報告書の作成及び報告
- コ 収納金の管理及び納入に関すること
- サ 給水停止に関する統計資料の作成
- シ その他、給水停止業務に関する附帯業務

(9) 不納欠損にともなう処理業務

- ア 委託者が、年度末日において水道料金の不納欠損を行うときは、未収金情報により不納欠損明細資料を提出すること
- イ 作成した不納欠損明細書は、出力後速やかに提出すること
- ウ 受託者は、委託者の指示により料金システムで当該不納欠損処理を行うこと
- エ 使用者の破産手続開始通知等にかかる資料の作成をすること
- オ 不納欠損及び債権放棄にかかる資料の作成をすること
- カ その他、不納欠損にともなう処理業務に関する附帯業務

(10) メーター管理業務

メーター管理業務は、故障等により保管・管理が必要となるメーター交換、並びに検定期間満了に伴い保管・管理が必要となるメーター交換です。その内容は、次に掲げるとおりとする。

- ア 検定満期メーター数等から各年度の必要数等の管理を行うこと
- イ 委託者の計画等によりメーターを修理発注すること
- ウ 発注するメーターの仕様等については、委託者と協議の上決定すること

- エ 交換作業実施前に交換対象者リストを提出すること
- オ メーター交換対象者に対し事前に交換の周知をすること
- カ 購入管理予定件数については、その別表 2「メーター購入管理及び交換作業予定件数」に示すとおりとすること
- キ その他、メーター管理業務に関する附帯業務

(11) メーター交換等業務

- ア 交換作業時は対象者の水道使用に支障が無いよう配慮すること
- イ メーター交換時に交換票を交付すること
- ウ メーター交換にともなう漏水は修理を行うこと
- エ 漏水が発生した場合は、修理発注を行い委託者に報告を行うこと
- オ 交換済メーターは回収し保管すること
- カ 交換済メーターの指針値の確認及びシステム入力をする事
- キ 異常水量等の調査を実施し、調査結果を委託者に報告すること
- ク メーター不進行、ガラスの破損等の故障メーターの修理を行うこと
- ケ 委託者の指示による故障メーターの修理を行うこと
- コ 交換作業予定件数については、その別表 2「メーター購入管理及び交換作業予定件数」に示すとおりとすること
- サ 漏水修理時に係る費用については、事案により別途協議とすること
- シ その他、メーター交換等業務に関する附帯業務

(12) 料金システム等運用管理業務

料金システム運用管理業務とは、委託者が徴収等業務を実施するために構築した料金システム等を使用して、水栓情報、検針情報、料金計算、収納管理等を受託者が行うものであり、その内容は次に掲げるとおりとする。

- ア 各受付に関する電算入力処理
- イ データの運用管理
- ウ 水道等料金の計算
- エ 充当・還付処理に対する入力処理
- オ 各種帳票の出力処理（圧着を含む。）
- カ 料金システムに関連する H T 等機器類及び周辺機器の運用管理
- キ その他、料金システムに関する端末処理業務に関する附帯業務

(13) 委託者との情報共有

- ア 受託者は、業務にかかる情報を委託者と共有すること
- イ 委託業務監督者権限により、次の作業ができること

- (ア) 照会処理
- (イ) 異動処理
- (ウ) 出力処理（帳票の打出し）
- ウ 捜査関係事項照会に関する回答書の作成協力をする事
- エ 委託業務監督者権限により、情報の抽出ができること
- オ その他、情報共有に関する附帯業務

(14) 契約終了時の事務引継ぎ

- ア 受託者は、委託契約の期間が満了したとき又は契約が解除されたときは、これまで実施してきた業務及びデータ等を委託者及び、委託者の指定する者に遅滞なく確実に引継ぎをしなければならない。なお、営業所撤退に関する経費は受託者の負担とする。
- イ 受託者は、委託業務期間中であっても次期受託事業者が決定したときは、次期受託事業者の求めに応じ適切な業務の履行ができるよう事前の引継期間を設け、業務に支障のないよう調整したうえで引継ぎを行うものとする。

(15) その他関連する附帯業務

上記記載の他、必要な業務及び関連する附帯業務については、必要に応じ委託者と託者で協議し定めるものとする。

20. 委託業務の予定件数

各業務の予定件数は、別表1「料金センター業務量」に示すとおりとする。

第3章 受託者の義務

2.1 制服の着用

- (1) 受託者は、業務従事者等に業務ごとに相応しい事務服、作業服及び腕章等（以下「制服等」という。）を支給し、業務に従事する際は制服等の着用を業務従事者等に義務付けなければならない。
- (2) 受託者は、制服等について、業務履行開始までに委託者の承認を得なければならない。

2.2 身分証明書の携帯

受託者は、業務従事者等が業務を履行する際には、常に身分証明書を携帯させなければならない。

2.3 現場訪問時の留意点

- (1) 受託者は、使用者などの土地又は建物に立ち入るときは、立入りの目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。また、態度及び言葉遣いに十分注意し、使用者等の誤解を招くことがあってはならない。
- (2) 受託者は、使用者等の敷地内に立ち入るときは、使用者等の物件等を破損又は汚したりすることがないように細心の注意を払わなければならない。

2.4 業務に関する苦情処理

- (1) 業務に関して使用者等から寄せられた苦情又は問い合わせ等は、受託者が自己の責任において速やかに対応しなければならない。
- (2) 重要と認められる案件については、その都度書面により委託者に報告しなければならない。

2.5 水道等料金の受領

- (1) 受託者は、水道等料金を受領したときは、領収書の領収日付印欄に領収日付印を押印のうえ納入者に交付しなければならない。
- (2) 受託者は、委託者と協議の上、使用する領収日付印を調製し届け出なければならない。
- (3) 領収日付印は、受託者名、日付を明示するとともに、個別に識別できる印影としなければならない。
- (4) 受託者は、領収日付印を厳重なる注意のもと取り扱わなければならない。

2.6 つり銭

委託業務に必要なつり銭は、受託者が準備しなければならない。

2.7 水道等料金の引継ぎ

- (1) 受託者は、受領した水道等料金をその日のうちにその内訳を示す書類を添えて、委託者に引継がなければならない。ただし、やむを得ない事情がある場合には、委託者の翌営業日に引継ぐことができる。
- (2) 受託者は、受領した水道等料金を委託者に引継ぎするまでの間は、厳重な管理をしなければならない。

2.8 貸与品

- (1) 委託者は、別表3「貸与品」に掲げる業務の履行に必要な事務机等什器、機械器具、工具、及び設備等（以下「貸与品」という。）を受託者に貸与する。
- (2) 受託者は、貸与品について台帳を作成して定期的に台帳との照合を行うなど、適正な使用及び保管に努めなければならない。
- (3) 受託者は、貸与品について滅失、破損、盗難及び過失による毀損があったときは、受託者の責任において賠償しなければならない。

2.9 支給品

- (1) 委託者は、別表4「支給品」に掲げる業務の履行に必要な各種帳票及び封筒等（以下「支給品」という。）を受託者に支給する。
- (2) 受託者は、支給品の在庫管理を行い、在庫切れとならないよう必要な時期に委託者に発注の依頼をしなければならない。

3.0 貸与品及び支給品の費用負担

業務に必要な貸与品及び支給品のうち、次の費用については、委託者が負担する。

- (1) 貸与品の設置及び保守に要する費用（料金センター内の設置に要する費用は除く。）
- (2) 支給品の調製等に要する費用

3.1 貸与品及び支給品の取扱い

受託者は善良な管理者の注意をもって貸与品及び支給品を管理すること。また、委託契約期間中に貸与期間が終了した場合及び貸与品に不足が生じた場合の取扱いについては、次のとおりとする。

- (1) 貸与期間が終了した貸与品で、貸与期間終了後も引き続き業務履行に必要な機械器具、工具及び設備等は、受託者の責任及び負担で調達並びに維持管理する。なお、受託者が負担する調達費用には、機器、設置、保守等の費用を含むものとする。
- (2) 貸与品に不足が生じ、追加を希望する場合は、事前に委託者と協議のうえ、受託者の責任及び負担で追加することができる。なお、受託者が負担する調達費用には、機器、設置、保守等の費用を含むものとする。

3.2 備品の調達

- (1) 受託者は、事務用機器、車両、機械器具、工具及び消耗品等（以下「備品等」という。）について、本業務の履行に必要と認めるときは自己の負担により調達しなければならない。
ア 業務を実施するにあたり不足する事務机、椅子、書棚、作業用机等事務用機器及び什器（設置に要する費用及び維持管理費を含む。）
イ 業務の履行にあたり使用する車両及び維持管理に係る経費
ウ 料金センターへの案内看板等の設置に係る経費
- (2) 受託者は、備品等を料金センター内に設置する場合は、設置するものについての目録を作成し、事前に委託者の承認を得なければならない。
- (3) 受託者は、業務にて使用する車両について車種、台数、登録番号等を業務履行開始までに書面にて委託者に届け出るとともに承認を得なければならない。
- (4) 受託者は、委託者に届け出た内容を変更しようとするときは、事前に変更内容を書面にて委託者に届け出るとともに承認を得なければならない。
- (5) 受託者は、備品等について受託者の調達品であることが把握できるよう、社名等の表示をしなければならない。
- (6) 委託者は、業務にて使用する車両について、委託者の管理する敷地内に駐車する場合5台までは駐車場を貸与することができる。
- (7) 受託者は、調達した備品等について委託期間満了又は契約が解除されたときは、受託者の負担により直ちにこれを搬出又は撤去しなければならない。
- (8) 受託者が準備する事務用パソコン等情報機器についても、情報セキュリティ監査の対象とする。

3.3 文書等の保存及び廃棄

- (1) 受託者は、業務関連文書（受託者が作成又は加工した電子データ等を含む。以下「文書等」という。）を委託者が指定する期日まで保存しなければならない。
- (2) 前項の文書等は、委託者が指示する場所にて保存するものとする。
- (3) 指定する期日を経過した文書等は、委託者への返却、抹消、焼却、裁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。
- (4) 受託者が調達した機械器具、工具及び設備等でパソコン等の記憶媒体を含む機器については、契約期間満了時又は解除時に、データの消去をしなければならない。ただし、ハードディスク等の物理破壊や磁気消去の必要はない。また、データの消去には委託者の承認を得たデータ消去専用ソフトを使用しなければならない。

第4章 収納率の確保

3.4 収納率の確保

- (1) 受託者は、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。
目標収納率は、水道等料金を加重平均して求めることとし、調定額の96.8%以上とする。収納率の計算方法は、各年度の3月末時点に於ける当該年度の水道料金等調定合計額（不納欠損額を除く。）を分母とし、これに対する当該年度3月末時点の収納額を分子として計算する。収納率の数値は、パーセント表示し小数点以下第2位以下を切り捨てるものとする。なお、令和9年度については、前3年間の実績の95%を下回らないことを目標とする。
- (2) 受託者は、各年度末の収納率が、委託者が定める最低収納率に達しなかったときは、業務の履行方法等について分析を行い、業務改善計画を策定し、5月末日までに委託者に提出し承認を得なければならない。
水道等料金の最低収納率は、調定額の90.7%以上とする。収納率の計算方法は、各年度の3月末時点に於ける当該年度の水道料金等調定合計額（不納欠損額を除く。）を分母とし、これに対する翌年度5月末時点の収納額を分子として計算する。収納率の数値は、パーセント表示し小数点以下第2位以下を切り捨てるものとする。なお、年度途中において最低収納率を下回るおそれがある場合は、委託者は受託者に対し収納率向上を図るための方法を指示することができる。
- (3) 委託者は、収納率の目標値について毎年度見直しをすることができる。

第5章 その他事項

3.5 業務計画書及び業務状況報告の実施

- (1) 受託者は、業務委託契約約款並びに業務委託仕様書（以下「契約約款等」という。）に基づき、業務体制及び業務執行計画の工程表、その他必要な事項を明示した業務計画書を提出するものとする。
- (2) 受託者は、業務計画書に基づいた業務の履行状況について毎月1回、業務状況報告を開催するものとする。
- (3) 委託者は、委託業務が適切に行われているか、業務の履行状況を評価する。評価に当たっては、次に掲げる3つの視点により検査する。
 - ア 水道料金の収納状況（収納率）に支障はないか。
 - イ 仕様書等で規定される業務水準を満たしているか。
 - ウ 業務改善や効率化、お客さまサービス向上に努めているか。
- (4) 受託者は、業務状況報告において委託者から指示された内容については、履行又は改善しなければならない。
- (5) 受託者は、各年度の業務実施終了後速やかに、別に定める委託業務に係る実績報告その他関係書類を作成し、提出するものとする。
- (6) 受託者は、その他、発注者が指示する書類・資料等について速やかに作成し提出しなければならない。

3.6 委託料の請求及び支払方法

(1) 業務委託分

ア 受託者は、業務完了の翌月10日までに、前月分の委託料について別紙単価表1のとおり請求できる。

(2) メーター購入分

ア 別紙単価表2のとおり、一括納入の場合は納入後に、分割納入の場合は納入ごと後に請求できる。

(3) メーター交換分

ア 別紙単価表3のとおり、交換作業が実施できた箇所について、受託者からの請求をもって、出来高による支払いとする。また、量水器交換に伴う附帯工事が発生した場合には、作業内容を精査の上、精算払いとして請求できる。なお、付帯工事については、各年度250万円を上限とし、それを超える場合は発注者と協議すること。

イ 納入毎の随時払いとする。当月交換作業分について、翌月20日までに報告を行うこと。

3.7 業務関係事業者との協力

受託者は、業務の履行に関連して他の事業者と接する際は、態度及び言葉遣い等に十分注意し、事業者と協力して業務が円滑に履行できるように努めなければならない。

3.8 研修の実施

受託者は、業務従事者等が遺漏なく業務を履行できるようにするため、定期的に業務に関する研修、接遇及び個人情報保護に関する研修等を実施しなければならない。

3.9 事故等発生時の対処

受託者は、委託業務実施に際し、書類等の紛失や交通事故等が発生したときには、直ちに委託者に報告するとともに、受託者の責任において必要な措置を講じ、速やかに事故報告書を作成し委託者に提出しなければならない。ただし、緊急に処理する必要がある場合は、受託者の責任において初動の処理を講じる。

4.0 保険等の加入

本委託業務実施に際して、受託者が必要と思われる保険等に参加し、事故等に対応できるよう備えるものとする。また、加入した保険等の証書の写しを提出すること。

4.1 地域貢献及び協力体制の構築

笛吹市における地域見守り活動及び災害発生時における応援体制を構築すること。

(1) 地域見守り活動

受託者は、笛吹市等と「ふえふき地域見守りネットワーク」における協力に関する協定を結び、その内容を遵守するものとする。

(2) 災害時における応援体制の構築

委託業務の契約期間中において、受託者は、給水装置の破裂、自然災害及び大規模水道事故等（以下「災害等」という。）が発生し、委託者から応急処置等の応援要請があったときは、業務に支障がある場合を除き、要請に応じるものとする。ただし、災害時における応援業務を実施した際における費用は、別途協議により定めるものとする。

(3) 営業所等の設置及び各種行事への参加

受託者は、笛吹市内へ営業所等を設置するとともに、委託者が主催する行事及び委託者が行政行事として参画する事業等で、委託者から参加要請があったときはできる限りその要請に応じるものとする。

4.2 環境に配慮した業務の実施

受託者は、業務の履行にあたっては次の事項について遵守しなければならない。

(1) 省資源、省エネルギー、廃棄物等の減量、再資源化に努めること。特に、支給品については必要最小限の使用とし、経費の節減に努めること。

- (2) 環境に関する法令及び条例等を遵守するとともに、事業活動の効率化を図り、環境汚染の防止はもとより、環境負荷の低減に努めること。

4 3 企画提案

受託者は、業務の効率化やサービスの向上のため技術提案や企画提案に努めるものとし、提案の都度、委託者と協議するものとする。

4 4 監査等

- (1) 委託者は、業務の履行状況等についての監査を年 1 回以上実施しなければならない。
- (2) 委託者は、監査を行うときは事前に監査日時、場所及び監査員等について受託者に通知するものとする。なお、委託者は監査の実施にあたり受託者に過度な負担を及ぼさないよう留意すること。
- (3) 受託者は、業務履行に関わる是正を求められたときは、誠意をもってこれに対処するものとし、速やかに書面にて対処結果及び対策について報告しなければならない。
- (4) 受託者は、委託者が実施する情報セキュリティ監査についても、同様に受験すること。

4 5 委託契約解除に伴う損害賠償

- (1) 委託者は、受託者が契約に関わる事項について遵守することができないと認めるときは、契約を解除することができる。
- (2) 委託者は、契約解除にともなって損害が発生したときは、その損害について受託者に請求することができる。

4 6 契約の変更

- (1) 受託者は、委託者から契約変更についての協議開催の申し出があったときは、協議の開催について拒むことはできない。
- (2) 契約内容の変更及び委託料に変更が生じるときは、書面にて変更となった内容について双方で確認しなければならない。

4 7 協議事項

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するものとする。また、特別な理由及び緊急を要する事項で協議することが困難なときは、委託者の指示に従って履行するものとする。