

仕様書番号 御水庶委第3-1号

水道料金収納事務等業務委託仕様書

(趣旨)

第1条 この仕様書は、御嵩町水道事業（以下「発注者」という。）が受注者へ委託する水道料金収納事務等業務（以下「委託業務」という。）について必要な項目を定めるものとする。

(委託業務の範囲)

第2条 委託業務の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 検針・調定業務
- (2) 窓口業務
- (3) 収納業務
- (4) 再開休止等業務
- (5) 宅内検査代理業務
- (6) 貯蔵品管理業務
- (7) 前各号に付帯する帳票作成及び発注者の指定する資料作成及び報告

(履行上の心得)

第3条 受注者は、委託業務の重要性を十分認識し、この仕様書、契約書及び関係法令を遵守し、誠実かつ適正に履行しなければならない。

- 2 受注者は、委託業務を履行するために配置する業務員が、委託業務に精通するよう、常に技術の向上に努めなければならない。
- 3 受注者は、省エネルギーに努め、経済的かつ効率の良い業務履行に努めなければならない。

(履行期間及び準備期間)

第4条 委託業務の履行期間は、令和3年4月1日から令和8年3月31日までとし、契約日から令和3年3月31日までは準備期間とする。

- 2 受注者は、準備期間内に、委託業務を履行するために必要となる業務員の研修及び物品の準備を完了しなければならない。

(長期継続契約)

第5条 この仕様書による契約は、地方自治法第234条の3、地方自治法施行令第167条の17及び御嵩町長期継続契約とする契約を定める条例に基づく長期継続契約とする。

- 2 発注者は、令和3年度以降における所要の予算の当該金額について減額又は削除があった場合は、前項の契約を変更又は解除することができる。

(業務時間)

第6条 業務時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、業務時間外で受注者が業務を行う場合は特に定めない。

(現場責任者)

第7条 受注者は、仕様書等に定められた事項を円滑に処理し、管理運営を行う現場責任者を業務員の中から選任しなければならない。

- 2 現場責任者は、委託業務全体を監督・指導する立場にあり、庁舎内に常駐し、業務を遂行するものとする。
- 3 現場責任者は、業務全般に精通し、困難な課題を処理する能力を有する

者でなければならない。

4 現場責任者は、規定外の事項等で業務の履行に際して必要がある場合には、直ちに発注者へ報告しなければならない。

(業務員等に対する処遇等)

第8条 第2条に規定する委託業務のうち、同条第1号に規定する検針業務の業務員は、御嵩町内の地理に精通しているものとする。

2 前項以外の委託業務の業務員は、受注者正規雇用社員とするものとする。

3 発注者は、受注者の現場責任者又は業務員について委託業務の履行又は管理につき不適切と認めるときは、受注者に対してその理由を示して交替その他必要な処置をとることができる。

(提出書類)

第9条 受注者は、業務着手に当たり、次の書類を遅滞なく提出しなければならない。

- (1) 現場責任者届
- (2) 委託業務に従事する業務員届及び資格履歴書
- (3) 緊急連絡表
- (4) その他発注者が必要と認めた書類

(届出の変更)

第10条 受注者は、次に該当する事由が発生した場合は、直ちに発注者へ届け出なければならない。

- (1) 受注者の名称、所在地、電話番号、現場責任者又は委託業務に従事する業務員に変更があったとき。
- (2) 事務所を設置・変更したとき。
- (3) 前2号に定める事項のほか、委託業務の履行上、必要があると認められたとき。

(環境整備)

第11条 業務履行場所及び周辺の整理整頓に注意し、常に清潔を保持しなければならない。

(個人情報の保護)

第12条 受注者は、この契約による業務を遂行するため個人情報を取り扱う場合は、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

(禁止行為)

第13条 受注者は、委託業務の履行に関して、いかなる理由でも水道使用者等から上下水道料金等以外の金品その他のものを收受してはならない。

(報告及び協議の義務)

第14条 受注者は、この契約の履行にあたって事故が発生したときは、直ちに適切な処置をとるとともに、速やかに事故報告書により発注者に報告しなければならない。

(休業日)

第15条 休業日は、日曜日、土曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）とする。

2 発注者の窓口部門を休業日においても業務を行うこととなった場合、その他休業日に業務を行うことが必要と認められる場合は、業務を行えるよう対処しなければならない。

(業務時間外又は休業日の勤務)

第16条 第6条に規定する業務時間外又は前条に規定する休業日に発注者の庁舎内にて業務を行う場合は、あらかじめ発注者の承認を得るものとする。

(履行義務)

第17条 受注者は、仕様書等に明示されていない事項についても、業務遂行上必要なものは受注者の負担で履行しなければならない。

(所有権)

第18条 委託業務に係る一切の文書、帳簿、書類、電算機器内のデータ等の所有権は発注者に帰属する。

2 受注者は、契約終了時又は契約解除後においては、前項の所有物を速やかに発注者に引き渡さなければならない。

(契約終了時等の取扱)

第19条 受注者は委託業務の契約が終了したときは、委託業務により知り得たすべての事項を、発注者及び発注者が指定する者に書面及び口頭等により引き継がなければならない。なお、引継は契約が終了する以前でも発注者が指定する者及び期日から行うことができるものとする。

(契約料の支払い等)

第20条 委託料は、支払日、金額等を発注者・受注者協議のうえ、毎月支払うものとする。

2 第4条に規定する準備期間中に係る経費の請求はできないものとする。

(その他)

第21条 この仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、発注者・受注者協議のうえ決定する。

御嵩町水道料金収納事務等業務（委託業務の内容）

第1章 検針・調定業務

1. 検針の対象区域は、発注者が指定する区域とする。
2. 検針は、毎月定例日（1日から12日まで）に行う。
3. 水道メーター（以下「メーター」という。）の検針は発注者が受注者に貸与するハンディターミナル（以下「ハンディ」という。）で行う。
4. メーターを検針するために必要なデータをコンピュータからハンディへ入力する処理を行う。
5. 検針後のハンディのデータ及び提出書類等の記載内容の審査及び再調査を行う。
6. 井戸水メーターの検針は、目視により行い検針結果表に記入する。
7. 検針結果表に基づき下水道使用料を算定する。
8. 検針終了後ハンディからコンピュータへ検針結果を出力する処理及びこの処理により出力される帳票による検針結果のデータ確認を行う。
9. 未検針等再調査、調査結果の報告及びコンピュータへの入力を行う。
10. 受注者は、毎月、すべての検針データをコンピュータへ入力した後、次の事項に関する調査又は対応をした場合には、速やかに書面により報告しなければならない。
 - ① 過大水量、過少水量の事実確認及び原因調査
 - ② 共同住宅給水装置を使用する者で申請により町の認定を受けたものへの対応
 - ③ 休止等の場合の住所、氏名、使用開始日等の調査
 - ④ 御嵩町上水道事業給水条例等違反者の発見
 - ⑤ 発注者が指定する使用者等の調査
 - ⑥ 検針に対する苦情への対応
 - ⑦ 使用者等からの依頼事項への対応
 - ⑧ 漏水者への対応
11. 受注者は、月末までに地区別の検針及び調定結果を発注者に報告しなければならない。
12. 夜間・休業日の上下水道に関する問い合わせ等への対応と報告
13. 「使用料金のお知らせ」の出力及び交付
14. 上記6及び10②に伴う「使用料金のお知らせ」の訂正及び郵送
15. 「水道検針員からのお知らせ」の交付
16. 持ち帰った「使用料金のお知らせ」及び「水道検針員からのお知らせ」の保管
17. 漏水者に対する通知
18. 検針順路の管理及び検針順路のコンピュータへの入力処理
19. 検針業務員への指導
20. ハンディ及び周辺機器の管理
21. その他検針に附帯する事項及びコンピュータへの入力処理

第2章 窓口業務

1. 上下水道課窓口（転出及び死亡届出に伴う住民環境課窓口を含む。）への各種問い合わせ及び次に掲げる届出の対応
 - ① 給水装置の所有者、使用者等の変更に係る届出
 - ② 給水装置の撤去、休止、再開栓等の届出

- ③ 給水装置の新設、改造、移設等に係る届出
- ④ 排水設備の新設及び改造に係る届出
- ⑤ 下水道使用者等変更に係る届出
- ⑥ 口座振替に係る届出
- 2. 上下水道課への電話問い合わせの対応
- 3. 次に掲げる申請の受付及び内容確認
 - ① 集合住宅特例申請
 - ② 減免申請
 - ③ 町内集会所等水道使用料適用申請
- 4. 臨時給水に伴う事務
 - ① 臨時給水申請書の受付及び許可書の発行
 - ② 臨時給水の精算及び精算書の送付
- 5. 次に掲げる料金の調定並びに納入通知書の発行及び再発行
 - ① 手数料（開始、休止、検査及び口径変更）
 - ② 資材売却収益
 - ③ その他雑収入
 - ④ 給水申込金
 - ⑤ 臨時給水概算前納金
- 6. 上記業務に係るコンピュータへの入力処理
- 7. 1. ③及び④の届出に係る次に掲げる審査
 - ① 届出及び添付書類の可否、正誤を確認し問題がなければ受領する。
 - ② 誤りや許可できない届出である場合は、その旨説明して指定業者に指示・指導する。
- 8. その他の業務
 - ① 届出及び申請書類のファイリング
 - ② 給水原簿の管理
 - ③ 給水戸番図更新に伴う補助

第3章 収納業務

- 1. 上下水道料金納入通知書、督促状、催告書等の作成処理、発送
- 2. 口座振替処理
- 3. 口座再振替処理
- 4. 口座振替不能者への対応（振替不能理由「残高不足」を除く。）
- 5. 収納消込処理
- 6. 上下水道料金の過誤納金処理、報告
- 7. 収納日計処理
- 8. 収納集計表作成処理
- 9. 口座振替用データの作成等（振替結果・口座消込処理、再振替処理を含む。）
- 10. 電算スケジュールの作成補助
- 11. コンビニエンスストア等収納処理
- 12. 口座振替による料金納付の勧誘
- 13. その他上下水道料金等の収納に関連する業務

第4章 再開休止等業務

- 1. 給水装置の撤去、休止、再開栓等の届出に係る止水栓の開閉栓
 - ① 再開は、メーター指針を検針し閉栓キャップを取り外した後、止水

- 栓を開ける。
- ② 休止は、メーター指針を検針し止水栓を閉じた後、閉栓キャップを取り付ける。
- ③ 廃止は、メーター指針を検針し止水栓を閉じた後、閉栓キャップを取り付ける。
- 2. メーターの指示数等のコンピュータ入力作業
- 3. 業務に対する苦情への対応及び報告
- 4. 注意事項
 - ① 業務処理の際は、所在地・部屋番号・メーター番号・指示数・処理方法等誤りが無いよう細心の注意をもって履行すること。
 - ② 再開栓、休止等の際は、閉栓キャップの取扱いに注意すること。
 - ③ 受注者は、原則午前8時30分から午後5時15分までに業務を遂行・完了すること。ただし、やむを得ない場合又は発注者が指示した場合は、発注者と協議又は指示により業務を遂行・完了すること。
 - ④ 繁忙時期についても、業務に遅延がないよう対応すること。
- 5. その他附帯事項
 - ① 休止中メーター等の調査及び報告（年2回）
 - ② 再開栓処理等後、宅内漏水等を発見した場合は、応急処置及び使用者への報告をすること。
 - ③ 御嵩町上水道給水条例等違反者の発見及び報告
 - ④ 漏水、メーター破損等給水装置異常等を発見した場合の報告
 - ⑤ 使用者等からの依頼への対応及び報告
※報告事項等については、書面による。
 - ⑥ 受注者は、再開栓休止等業務に従事する業務員（臨時に雇用する者を含む。）について、業務従事者の健康診断及び腸内細菌培養検査を実施し、腸内細菌培養検査証明（過去半年以内に検査したもの）の写しを発注者へ提出しなければならない。

第5章 宅内検査代理業務

- 1. 給水装置工事施工申請書兼許可書の受理に伴う検査及び検査結果報告
 - ① 給水原簿に記載された図面どおりに配置されているかの確認検査
 - ② 水圧検査（宅内配管及び給水管の施工確認）
 - ③ 水質検査（残留塩素濃度の確認）
- 2. 排水設備等計画確認申請書等の受理に伴う検査及び検査結果報告
 - ① 排水設備設計図に記載された図面どおりに配置されているかの確認検査
 - ② 接続検査（宅内配管の施工確認）
- 3. 不合格となった検査の再検査及び検査結果報告

第6章 貯蔵品管理業務

- 1. 貯蔵品（メーター、BOX及び止水栓）の在庫等を把握しながら、出入庫を行う。
- 2. メーターの使用期間満了に伴う交換業務の補助
 - ① メーター取替対象者のコンピュータから抽出及びリストの作成
 - ② メーター取替えカードの作成
 - ③ メーターの取替業者への引き渡し
 - ④ メーター取替えに係る工事伝票の作成

- ⑤ 取替メーターの業者からの引き取り
 - ⑥ メーター取替結果のコンピュータへの登録処理
3. 貯蔵品の破損等に伴う事務手続き

業務の履行

受注者は、次の事項を厳守し業務にあたらなければならない。

- 1 業務遂行時の服装
受注者は、委託業務を履行するにあたり、検針業務のため使用者宅を訪問する時（以下「現地訪問」という。）は、統一的な服装（以下「制服」という。）をしなければならない。なお、制服はあらかじめ発注者の承認を受けたものでなければならない。
- 2 身分証明書の携行
現地訪問の際は、発注者が証明した受注者であることを明文化した身分証明書を携行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時は、速やかに提示し、これを拒んではならない。
- 3 現地訪問時の対応
 - ① 現地訪問で使用者等の土地又は建物等に立ち入るときは、立入の目的を告げ、必要な範囲を越えて立ち入ってはならない。
 - ② 委託業務の履行にあたって、態度及び言葉遣いに十分注意するとともに、使用者等の誤解を招く言動をしてはならない。
- 4 業務専念義務
委託業務従事中は、物品の販売、配送等他の営業行為に類することをしはならない。
- 5 コンピュータへの異動入力データの確認
コンピュータへの異動入力データは、クロスチェックを行わなければならない。
- 6 帳票類等の取扱い
 - ① コンピュータのデータ、その他発注者及び使用者等から交付を受けた書類は、汚損又は紛失することのないように、細心の注意を払い取り扱わなければならない。
 - ② 発注者から借用した機器類は、破損又は紛失することのないように、細心の注意をもって取り扱わなければならない。
 - ③ 上記①、②について、汚損、紛失又は盗難等が発生した場合は、速やかに発注者に届け出し、発注者の指示に従い、修復その他の処置をしなければならない。
- 7 検査
 - ① 受注者は、業務を完了したときは、ただちに指定の書類等を発注者に提出し、検査を受けなければならない。
 - ② 前項による検査の結果、発注者が再処理を必要と判断したときは、受注者はこれに従わなければならない。
- 8 業務の報告又は調査
発注者は、必要に応じて、受注者の業務処理状況について随時報告を求め、又は調査することができる。
- 9 日報及び月報
受注者は、検針業務、窓口業務、再開休止業務等業務について、業務遂行件数等を示す月報を作成し発注者に報告しなければならない。また、必要に応じ日報を作成し発注者に報告しなければならない。

10 情報交換

発注者及び受注者は、定期的に会議等（毎日の打ち合わせを含む。）を開催し、情報の共有化、意思疎通を図り、委託業務を円滑に遂行できるように努めなければならない。

業務の負担区分

第1章 発注者の負担物品

1. ハンディ及び周辺機器
2. 検針お知らせ票及び指針用ロール紙
3. メーター保管場所の鍵
4. ハンディ収納ロッカー
5. 上下水道情報に関するコンピュータシステム及び運用経費
6. 来客用窓口（発注者と共有）
7. 駐車場
8. 光熱水費
9. 電話及びFAX（発注者と共有）
10. 窓口用電話料金（町庁舎内の電話及びFAX）
11. 納入通知書、督促状等の書類郵送料金
12. 机及び椅子
13. 定型用紙（帳票）
14. 給水停止執行通知書
15. 給水停止通知書
16. 給水停止予告通知書兼催告書
17. 督促状
18. 磁気媒体及び運搬用保護ケース
19. 領収印
20. 御嵩町上下水道料金納付書
21. 給水停止に必要な閉栓キャップ及び給水停止シール
22. メーター及び周辺機器等の一部
23. 事務機器（コピー機）等
24. 検針員又は業務員の研修、会議に利用する会議室等
25. 検針時投函する用紙一式
26. 消耗品
27. その他発注者が必要と認めるもの

第2章 受注者の負担物品

1. 業務員に附帯するもの
 - ・ 被服
2. 事務所に附帯するもの
 - ・ 車輛
 - ・ 消耗品（発注者の負担物品以外のもの）
3. その他業務に必要な物品

別記

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受注者は、この契約による個人情報の取扱いに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう努めなければならない。

(秘密の保持)

第2 受注者は、この契約による業務を処理するに当たって知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。

(適正管理)

第3 受注者は、この契約による業務を処理するに当たって発注者から引き渡された個人情報を滅失、改ざん又は損傷してはならない。受注者自らが当該業務を処理するために収集した個人情報についても、同様とする。

(目的外収集・利用の禁止)

第4 受注者は、この契約による業務を処理するため、個人情報を収集し、又は利用するときは、委託業務の目的の範囲内で行うものとする。

(第三者への提供の禁止)

第5 受注者は、この契約による業務を処理するために収集し、又は作成した個人情報が記録された資料等を、発注者の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(再委託の禁止又は制限)

第6 受注者は、この契約による業務を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ発注者が書面により承諾した場合は、この限りでない。

(複写及び複製の禁止)

第7 受注者は、この契約による業務を処理するに当たって発注者から提供された個人情報が記録された資料等を発注者の承諾を得ることなく複写し、又は複製してはならない。

(資料等の返還等)

第8 受注者がこの契約による業務を処理するために、発注者から提供を受け、又は受注者自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、この契約完了後直ちに発注者に返還し、又は廃棄しなければならない。

(事故が発生した場合の報告義務)

第9 受注者は、この契約による業務を処理するに当たって、個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、その指示に従わなくてはならない。

(違反に対しての契約の解除及び損害賠償義務)

第10 発注者は、受注者がこの契約による業務を処理するに当たって、個人情報取扱特記事項に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

(罰則)

第11 この契約による業務に従事している者又は従事していた者は御嵩町個人情報保護条例（平成16年御嵩町条例第2号）第45条又は第46条の罰則の対象となるものとする。