

阿賀野市水道料金等徴収業務委託 仕様書

I 一般事項

1 業務の名称

阿賀野市水道料金等徴収業務委託（以下「委託業務」という。）

2 業務の目的

この仕様書は、阿賀野市（以下「発注者」という。）の委託する委託業務について必要な事項を定める。

3 業務の範囲

阿賀野市及び新発田市の一部の給水区域全域とする。

4 委託業務の期間

（１）委託期間

令和 9 年 4 月 1 日から令和 14 年 3 月 31 日まで

なお、令和 9 年 1 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日までの間は引き継ぎ期間とする。

（２）準備期間

契約日から業務委託開始までは準備期間とし、当該期間に関する経費は、委託業務の委託を受けた者（以下「受注者」という。）の負担とする。

5 委託業務の範囲

委託業務の範囲は次のとおりとし、受注者は、本仕様書に定める仕様に伴い履行するものとする。

（１） 受付業務（電話・ファクシミリ・電子申請等及び来局者への対応）

（２） 検針業務（再検針を含む）

（３） 調定及び更正業務（漏水減免算定を含む）

（４） 収納、滞納整理業務

（５） 精算業務

（６） 開閉栓業務

（７） 給水停止業務

（８） 電算処理業務

（９） 検満メーター交換業務（準備、入力等）

（１０） その他 （１）から（９）に附帯する業務

6 法令等の遵守

受注者は、委託業務の履行に当たって、委託業務に関する関係法令規則、阿賀野市給水条例、阿賀野市個人情報保護条例等のほか以下の事項について遵守しなければならない。

（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損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、この契約が終了し、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、発注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) 委託業務完了後は発注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、発注者が必要に応じて指示する事項。

7 業務拠点

委託業務の拠点となる場所は、阿賀野市上下水道局内とする。

8 営業時間

委託業務の営業時間は及び休業日は、次のとおりとする。ただし、委託業務上必要な場合（給水停止業務）又は急を要する場合は、営業時間に関わらず業務を行わなければならない。

(1) 営業時間

平日（月曜日～金曜日） 午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで

(2) 休業日

国民の祝日に関する法律に規定する休日及び 12 月 29 日から翌年の 1 月 3 日までの日

9 業務従事者

- (1) 受注者は、自己の責任において、委託業務に従事する業務従事者を確保するものとする。
- (2) 受注者は、検針業務従事者について、原則として阿賀野市及び新発田市の一部の給水区域内で水道の検針業務に従事した経験を持つ者（現検針従事者）を、受注者の採用基準の範囲内において優先的に採用するものとする。
- (3) 受注者は、業務従事者の身分証明書を作成する場合には、発注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。
- (4) 受注者は、委託業務を円滑に履行するため、業務の処理手順その他業務に従事するにあたり必要な事項について、業務従事者に十分な教育を行わなければならない。
- (5) 受注者は、業務従事者の退職等の理由により交代する場合は、水道使用者（以下「使用者」という。）等に混乱を与えないよう、新たに配属された業務従事者に十分な教育を行うとともに、遺漏なく業務内容等の引継ぎをさせなければならない。

10 業務責任者等及び現金取扱者の要件等

- (1) 受注者は、業務従事者の中から、仕様書等に定められた事項の処理にあたり、業務を適正に管理履行するため、業務責任者及び副責任者（以下「業務責任者等」）を選任しなければならない。
- (2) 業務責任者は、委託業務の範囲に記載のある業務で、3 以上の業務（・検針業務・収納及び滞納者業務・閉開栓業務等）にそれぞれ 3 年以上の実務経験を有する者でなければならない。

- (3) 受注者は、営業時間内において、阿賀野市上下水道局に業務責任者または副責任者を常駐させること。ただし、やむを得ない事情が発生した場合は、発注者の承認を得て代理人を置くことができる。
- (4) 受注者は、業務責任者等に異動・退職等があった場合は、直ちに発注者に届け出るとともに、新たに業務責任者を選任すること。
- (5) 受注者は、業務従事者の労務管理、衛生管理について十分注意を払うとともに、業務に支障がないよう人員配置を行い、適正な労働条件と賃金水準の確保に努めなければならない。

11 業務責任者の役割

- (1) 業務責任者は、委託業務全般について一切の管理を行い、委託業務の履行及び運営の管理監督を行わなければならない。
- (2) 業務責任者は、発注者との協議の窓口となり、常に発注者と連絡を取れるようにすること。また、事務従事者の指揮・監督、トラブル発生時の迅速な対応及び業務従事者の指導・育成を伴うものとする。
- (3) 発注者は、業務従事者の職場態度・言動が不適切であると認めた場合、受注者に対し当該業務従事者への指導、配置転換、又は従事停止を求めることができる。この場合受注者は、発注者の指示に速やかに従い改善に努めるものとする。また、態度・言動が改善されず、繰り返される場合は、発注者は受注者に対し是正勧告、契約内容の見直し、又は契約解除を行うことができる。

12 届出事項

受注者は、次の各号に掲げる事項を発注者へ届け出なければならない。なお、それらの事項に変更が生じたときも速やかに届けるものとする。

- (1) 受注者の名称、所在地、電話番号、業務責任者、副業務責任者、現金取扱責任者、現金取扱者、業務使用印鑑、領収日付印及び委託業務従事者氏名等。
- (2) 前号に定める事項のほか、委託業務の履行上、必要があると認める事項。

13 秘密の保持

受注者は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 受注者は、委託業務の実施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、この契約が終了し、または解除された後においても同様とする。
- (2) 受注者は、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履行するために用いた資料並びにその結果等について、発注者の許可なく第三者に転写、複写、閲覧または貸出等を行ってはならない。
- (3) 受注者は委託業務完了後は発注者の指定により保管を要するとされたものを除き、委託業務に係る情報及び資料を抹消、焼却及び切断等再生不可能な方法により処分しなければならない。

14 個人情報の保護

受注者は、委託業務の実施に伴い個人情報を取り扱うときは、阿賀野市個人情報保護法施行条例及び関連法令等を遵守しなければならない。

15 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、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、発注者受注者と協議するものとする。

II 委託業務の内容

1 窓口業務

- (1) 電話、電子申請及び来局者への対応
- (2) 上下水道料金及び阿賀野市水道事業が発行した納入通知に基づくものの収納業務
- (3) 収納金の管理、報告業務
- (4) 上下水道使用に係る各種届（開栓、閉栓、名義・送付先変更等）処理業務
- (5) 納入通知書（再発行）及び納入証明書等発行業務（公印使用は発注者）
- (6) 減免申請受付業務
- (7) 委託業務全般における苦情、問い合わせ等の対応・処理
- (8) その他、上下水道局全般に関する問い合わせの電話・窓口受付業務（来局者及び電話等の取り次ぎ等）

2 検針業務(再検針を含む)

定期検針は、発注者が貸与するハンディターミナルを使用して、地域毎に毎月次のとおりを行う。

- (1) 検針事前準備（データ作成、検針機器等の準備）
- (2) 新設分の調査及び検針順路の決定
- (3) 各戸検針作業
- (4) 「水道料金・下水道使用料のお知らせ」の出力及び投函（別送作業含む）
- (5) 検針データ入力処理
- (6) 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
- (7) 検針再調査（漏水、異常水量等）及びメータの不具合・破損の簡易な調整
- (8) 冬期推定料金のお知らせの作成及び発送
- (9) 給水条例違反の発見及び報告
- (10) 無届使用者等の調査及び発注者が指定する使用者等の調査
- (11) 検針時の各戸における異常等の発見及び報告
- (12) 検針従事者の指導及び監督
- (13) その他、検針業務に関する附帯業務（現在の使用端末は令和10年度に更新切替を予定している。それに併せ、現在の毎月検針から隔月検針への見直しを検討しているため、隔月検針となった場合は、契約額変更を含む業務への対応を行う。）

3 調定及び更正業務

- (1) 調定・賦課に関する資料の作成（漏水減免含む）
- (2) 還付（充当）事由等の報告及び調定更正処理
- (3) 調定更正（漏水減免含む）事由等の報告及び調定更正処理

- (4) 不能欠損に係る資料の作成
- (5) その他、調定及び更正業務に関する附帯業務

4 収納、滞納整理業務

- (1) 納入通知書、督促状、催告書の作成、圧着及び発送
- (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等収納分の収納処理
- (4) 収納業務委託先への集金業務
- (5) 口座振替データの作成及び各金融機関への配布（電子記録媒体及びデータ伝送）
ただし、各金融機関への口座振替のデータ伝送及びコンビニエンスストア収納データの収受に使用する端末機器及びソフトウェアは、発注者が用意したものを利用するものとする。
- (6) 口座振替停止連絡票の作成及び各金融機関への配布
- (7) 口座振替収納分の収納処理
- (8) 現コンビニエンスストア収納代行業者(しんきん情報サービス)サービス利用によるスマートフォン決済で生じる附帯業務
- (9) 口座振替済通知書の作成、圧着及び発送
- (10) 現地訪問による水道料金等未収金の徴収
- (11) 領収印及び納入通知書兼領収書の管理
- (12) 収納状況の確認、日報作成及び管理
- (13) 収納金の納入
- (14) 滞納水道料金等納入誓約書を徴すること及び管理
- (15) 未納者への納入指導、交渉記録入力及び管理
- (16) 未納者の転出先の追跡調査
- (17) 未収金の消滅時効進行状況等の管理
- (18) 倒産・破産等に伴う配当要求に係る資料の作成
- (19) 口座振替手数料の件数の把握及び銀行納付の件数の把握
それに伴う請求書の作成、発送
- (20) その他、収納及び滞納整理業務に関する附帯業務

5 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、納入通知書等の発送）
- (3) 転居先調査
- (4) その他、精算業務に関する附帯業務

6 開閉栓業務

- (1) 水道開閉栓申込による開閉栓作業
- (2) 使用者変更届によるメーター指針値の読取
- (3) その他、開閉栓業務に関する附帯業務

7 給水停止業務

- (1) 給水停止予告通知書及び執行通知書の作成、圧着及び発送（決裁は発注者）
- (2) 給水停止の執行及び解除
- (3) その他、給水停止業務に関する附帯業務

8 電算処理業務

- (1) 電算システムの運用・管理業務
- (2) 各種データの入力
- (3) 各種帳票及び資料の作成・出力
- (4) その他、電算処理業務に関する附帯業務

9 検満メーター交換業務

- (1) 交換するメーターのデータ抽出及び交換順番の設定
(システムから抽出した取替対象データを取替地区毎に順番設定する。)
- (2) 検満満期メーターの一斉交換前の交換個数の並び替え
(例年約 2,500 個、取替地区毎にメーター番号順に配置準備する。)
- (3) 交換したメーターの数値チェック（原物の確認）
(取替えたメーターの原物と一覧表に記載された数値を 1 個ずつ目視確認する。)
- (4) 交換メーターの数値入力及び確認
(データ表に指針の数値入力及びシステムへの取込作業)
- (5) その他、検満メーター交換に関する附帯業務
(取替メーターの搬出・搬入作業等)

10 その他

1 から 9 に附帯する業務

11 事務引継

- (1) 受注者は、委託業務の期間が満了したときはまた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発注者または発注者の指定する者に引き継がなければならない。
- (2) 受注者は、委託業務の引き継ぎにあたっては、本契約期間中に引き継ぎ期間を設けること。その際、発注者または発注者の指定する者が円滑かつ支障なく本業務を遂行できるよう協力するとともに、必要な情報等を遅滞なく提供すること。なお、発注者が引き継ぎ未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引き継ぎを行うこと。

なお、事務引継に関する経費は受注者が負担するものとする。

12 その他

上記のほか、関連する附帯業務の内容については、必要に応じて発注者受注者協議のうえ定める。

III 遵守事項

1 身だしなみ等

委託業務に従事するときは常に名札を着用し、身だしなみ及び言動や行動に注意し、使

用者等に誤解を招くことのないようにしなければならない。

2 身分証明書の着用

委託業務従事者は、受注者の発行した身分証明書を常に着用すること。

3 現場訪問時の対応

委託業務従事者は、現場訪問で使用者等の土地または建物に立ち入るときは、立ち入りの目的を告げ、必要な範囲を越えてはならない。

4 業務専念義務

受注者は、業務従事中に委託業務以外の行為等をしてはならない。

IV 収納率

受注者は、現在の収納率である 99.9% の維持を達成目的として、業務計画を作成し、収納率が前年度を下回った場合は、原因を分析して改善計画を作成し、対策を講じて発注者に報告しなくてはならないものとする。

V 検査

1 検査の実施

発注者は、必要に応じ、受注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、書類の提出

受注者は、発注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。

VI 委託料の支払い等

1 委託料の請求

委託料の請求は月払いとし、受注者は、委託料総額の 60 分の 1 の委託料を、発注者所定の手続きに従い請求するものとする。

2 委託料の支払い

発注者は、受注者から請求を受けた時は、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。

VII その他

1 事故発生時の報告書の提出

受注者は、次の各号に掲げる事故等が生じた場合、直ちにその状況を発注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。

- (1) 領収証書及び領収印の紛失等
- (2) 身分証明書の紛失等
- (3) 収納した上下水道料金の紛失、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) 業務従事者等による交通事故及び業務中の傷病
- (6) その他、発注者へ報告する必要があると認めるもの

2 事故等の処理

前項に規定する事故等の処遇については、発注者と受注者で協議の上、行うものとする。ただし、受注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、受注者の責任において当該措置を行うものとする。

3 電子データ及び関連文書の保存

受注者は、電子データ及び関連文書を、発注者が指定する期日まで保管しなければならない。

4 業務状況報告会議の開催

- (1) 発注者は、受注者の業務内容及び帳簿並びにその他事項について、定期に受注者と報告会議を開催するものとする。
- (2) 発注者が必要と認めたときは、上記会議を随時開催するものとする。

5 委託料の変更

業務内容または業務量に変更が生じた場合（例：検針頻度の変更、対象件数の増減等）、発注者は受注者と協議のうえ、委託料を変更することができる。

6 苦情の対応

業務の履行にあたっての苦情や問い合わせについては、誠意をもって早期解決にあたり、必要に応じその内容を速やかに発注者に報告しなければならない。

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、発注者と受注者で協議するものとする。ただし、特別な理由による場合又は緊急を要する場合は、発注者の指示によるものとする。