

白井市水道料金・下水道使用料徴収業務委託仕様書

この仕様書は、発注者が委託する次の各号に定める事務について、履行に必要な事項を定めるものとする。なお、詳細については、別に定める業務水準書に従い履行するものとする。

- (1) 白井市営給水区域における水道料金及び下水道使用料等の徴収に関する事務
- (2) 白井市域外で白井市における下水道使用料等の徴収に関する事務
- (3) 千葉県企業局の給水区域において、千葉県に委託している事務を除く下水道使用料等の徴収等に関する事務

※なお、原則として千葉県企業局給水区域における事務については、発注者が貸与するシステムを使用し、千葉県企業局給水区域外における事務は、受注者が用意するシステムを使用する。

(委託事務名)

第1条 発注者が委託する事務の名称は「白井市水道料金・下水道使用料徴収業務委託」とする。

(委託期間)

第2条 発注者が事務を委託する期間は、契約締結の日から令和9年3月31日までとする。ただし、業務の開始日は令和4年4月1日とする。

2 前項の委託期間において、契約締結の日から令和4年3月31日までは、システム（各種モバイル端末を含む。）の構築、データ移行、仮稼働、検証、設置及び業務引継ぎ、従事者に対する教育、研修等の準備期間とする。なお、この準備に要する費用は、受注者の負担によるものとする。

(対象区域)

第3条 発注者が事務を委託する対象の区域は、白井市営水道給水区域及び白井市下水道排水区域とする。ただし、発注者が必要と認めるときは、受注者に委託区域外における事務を行わせることができるものとする。

(委託事務の範囲)

第4条 委託事務の範囲は、次の各号に掲げるものとする。ただし、委託事務の履行にあたり受注者が達成しなければならない最低限の基準は、別途定める業務水準書のとおりとする。

- (1) 受付業務
- (2) 登録業務
- (3) 検針業務
- (4) 検算業務
- (5) 調定及び調定更正に係る業務
- (6) 収納業務
- (7) 滞納整理業務
- (8) 給水停止業務
- (9) 開閉栓及び精算業務
- (10) 量水器管理業務
- (11) 電子計算処理業務
- (12) 契約終了時の事務引継ぎ業務
- (13) 統計資料等集計データ作成業務
- (14) 千葉県企業局給水区域内における業務
- (15) その他前各号業務に付随する業務

(水道料金及び下水道使用料等に係る収納の流れ)

第5条 千葉県企業局給水区域における下水道使用料等は原則として千葉県企業局に委託する為、千葉県企業局収納後に白井市に振替される。但し、徴収一元化前に送達した下水道使用料については、市直納となる場合もある為、発注者の指示に従い、納入すること。白井市給水区域における水道料金及び下水道使用料等は、原則として受注者が収納し、白井市に納入すること。尚、同納入方法については本委託期間内において、変更する事を検討する。

(営業所)

第6条 受注者は、委託事務を実施するにあたり、現状の利用者サービスの低下を招かないようにするため、白井市内に営業所を設置しなければならない。

2 前項に規定する営業所の営業開始日は令和4年4月1日とする。

3 前項に規定する営業所及びコールセンターの電話回線は、適切な回線数を設置するものとする。

(営業所の営業時間と勤務体制)

第7条 前条に規定する営業所の営業日及び営業時間は、月曜日から金曜日については8時30分から17時15分までとし、土曜日にあつては9時00分から12時00分まで業務を行うものとする。ただし、日曜日、国民の祝日に関する法律に定められた休日（以下「休日」という。）

及び年末年始（12月29日から1月3日までの期間をいう。）は休業日とする。また、必要が生じた場合は、発注者の指示に基づいて業務を行うものとする。

（標札の掲示義務及び受託者名の記載方法）

第8条 受注者は、第6条に規定する営業所（以下「営業所」という。）には、上下水道料金徴収等事務受託者である旨を記載した標識を掲示・設置しなければならない。

2 前項に規定する看板及び納入通知書その他の印刷物には「上下水道料金徴収等事務受託者〇〇〇〇〇〇〇〇△△営業所」と記載しなければならない。

（主任技術者の選任）

第9条 受注者は、委託契約締結後速やかに、従事者の中から主任技術者を選任し、主任技術者選任届及び主任技術者経歴書を発注者に提出するものとする。

（従業員名簿の提出）

第10条 受注者は、業務開始前に、委託事務に従事する社員（臨時に雇用する者を含む。以下「受託事業者社員」という。）について、名簿を作成し、発注者に提出するものとする。

（身分証明書）

第11条 受注者は、業務を行う者について、身分証明書を作成し、その者に交付するとともに、その者の写真、氏名、業務受託期間を記載すること。

2 発注者は、前項の規定により作成された身分証明書について、適正に作成されているかを審査し、発注者に業務を委託すること及び業務を委託する期間を証明するため、押印すること。

3 受注者は、受託事業者社員が身分証明書を滅失又は毀損したときはただちに発注者に報告し、再度発行手続きを行うこと。

4 業務を行う者が、異動等により当該業務を行うことが無くなった場合、発注者は前各項に基づく身分証明書を速やかに破棄し、発注者へ報告すること。

5 身分証明書の交付を受けた者は、業務に従事するときに身分証明書を携帯し、関係者の請求があったときは、これを提示すること。

（変更の届出）

第12条 受注者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、ただちに発注者にその内容を届け出なければならない。

（1）受注者の名称、所在地、代表者若しくは電話番号、受託事業者社員、主任技術者、

に変更があるとき

(2) 前号に規定する事項のほか、委託事務の履行上、必要があると認められるとき

(受託事業者社員研修の実施)

第13条 受注者は、受託事業者社員に対し、苦情及び事故の防止策としてお客様接遇、委託事務に関する専門知識及び水道関係法令の基礎知識等の研修を最低年1回行わなければならない。

2 受注者は、電子計算処理システムの運用方法について受託事業者社員に対し周知徹底するため、委託事務に精通する者により随時研修等を行わなければならない。

(委託事務履行の基本)

第14条 受注者は、水道使用者又は下水道使用者等（以下「水道使用者等」という。）に対して親切丁寧な対応を行い、その信頼を得るよう努めなければならない。

2 受注者は、この仕様書等に明示されていない事項であっても、委託事務の性質上、当然必要なものは受注者の負担において実施しなければならない。

3 受注者は、委託事務を履行する上で発生した苦情、懸案、損害等に対し、自らの責任をもって処理するものとする。

(金品等の收受の禁止)

第15条 受注者は、委託事務の履行に関連して、いかなる理由があっても水道使用者等から水道料金、下水道使用料、下水道使用料に係る延滞金以外の金品その他のものを收受してはならない。

(制服の着用)

第16条 受注者は検針、再検針、現地精算又は未収管理業務等のため、水道使用者等を訪問（以下「現場訪問」という。）するときは、統一的な制服を着用しなければならない。

(現場訪問)

第17条 現場訪問については、次の各号に掲げるとおりとする。

(1) 検針での現場訪問時間は、原則として8時30分から17時15分までとする。

(2) 給水停止処分を執行された者について、21時までに未納金の入金を確認された場合は、当日現場訪問し開栓しなければならない。

2 現場訪問時の言動については、次の各号に掲げる事項を厳守しなければならない。

(1) 現場訪問で水道使用者等の土地又は建物等に立ち入るときは、当該水道使用者等に立ち入り目的を告げたいえで立ち入らなければならない。この場合において、必要な範囲

を越えて立ち入ってはならない。

(2) 委託事務の履行にあたっては、態度及び言葉使いに十分注意するとともに、水道使用者等の誤解を招く言動をしてはならない。

(3) 委託事務の実施にあたって、個人の宅地内に立ち入るときは、個人の所有物件を損壊しないよう注意しなければならない。

(4) 受注者の過失により、個人の所有物件に損害を与えた場合は、速やかに発注者へ報告するとともに損害を賠償しなければならない。

(報告)

第18条 受注者は、委託事務の実施中において次の各号に掲げる事項を確認したときは、速やかに発注者に報告するものとする。

- (1) 事務に関連する条例、規則等に違反する行為
- (2) メーターの亡失又は毀損
- (3) 公道上において、水道管からの漏水を発見したとき
- (4) その他、報告の必要があると思われること

(個人情報保護)

第19条 受注者は、個人情報保護について、次の各号に掲げる方法をとらなければならない。

- (1) 個人情報を記載した用紙の裏面再利用の禁止及び裁断（シュレッダー）処理等を実施すること。
- (2) コンピューター記憶媒体を廃棄する場合は、融解等物理的な破壊を行い、情報が漏洩しないようにすること。
- (3) 電子計算処理システム用パソコン、携帯端末等からのデータ送受信用パソコン以外では、原則として個人情報を取り扱う事務は行わないこと。
- (4) 委託事務の処理にあたって、電子計算機を使用する場合は、当該情報の保護及びウイルス対策に万全の措置を講じること。

(貸与品等の返還)

第20条 受注者は、業務を遂行するため発注者が提供した原票、資料及びその他貸与品等について、善良なる管理者の注意義務をもってこれらを使用・管理するとともに、業務完了後（契約を解除された場合を含む。）直ちに発注者に返還しなければならない。

(資料等の保管)

第21条 受注者は、委託事務の実施にあたり、発注者に提出した統計資料関係以外の資料、

帳票及び届出書については、受注者の責任において発注者の指定する期日まで保管しなければならない。また、前受注者から引き継いだ資料等についても同様に保管しなければならない。

2 受注者は、保管資料について発注者から提示依頼があった場合は、速やかに保管場所より検索し、提示しなければならない。

3 受注者は、保管期間を過ぎた資料については、発注者からの指示により処分するものとする。処分に係る費用については受注者の負担とする。

(資料の提出)

第22条 受注者は、この契約の終了後直ちに契約満了時の本契約に係る全ての電子データを発注者に提出しなければならない。

(契約解除又は契約期間満了に伴う措置)

第23条 受注者は、委託契約が解除された場合においては、次の各号に掲げる措置を講じなければならない。

(1) 発注者の貸与品がある場合は、これをすみやかに返還しなければならない。この場合において、当該貸与品が受注者の故意又は過失により滅失又は毀損したときは、代品を納め若しくは原状に復し、又は返還に代えてその損害を賠償しなければならない。

(2) 契約解除の日まで受注者が実施した委託事務に係る諸報告書を、発注者の指定する日までに発注者に提出するとともに、収納した水道料金等を発注者の指定する日までに発注者が指定する金融機関に払い込まなければならない。

(3) 発注者の指示に基づき受注者が保管することとされた資料及び帳票類は、発注者の指示により処理するものとする。

(4) 発注者の指示により作成した成果物は、すみやかに発注者に引き渡さなければならない。この場合において、当該成果物は契約解除後においても発注者が無償で使用できるとともに、必要に応じて変更できるものとする。

(5) 前各号に掲げる受注者が措置しなければならない事項に係る資料等の運搬は受注者の責任において行うものとし、その経費は受注者が負担するものとする。

2 前項の規定は、委託契約期間満了後において発注者と受注者との間に契約の更新がなされなかった場合について準用する。この場合において、「契約解除」とあるのは「契約期間満了」と、「契約が解除された」とあるのは「契約の契約期間が満了した」と読み替えるものとする。

(引継の誠意ある実行)

第24条 受注者は、本委託事務の期間が満了するとき（令和9年3月31日）、または契約が解除されたときは、委託事務終了日までの発注者の指定する時期に委託事務に関する業務

を発注者または発注者の指定する者に誠意をもって引き継ぐものとする。また、電子計算処理システムで使用した上下水道データ等についても引き継ぐものとする。

(受注者の事前措置)

第25条 受注者は、次の各号に掲げる措置を速やかに実施し、委託事務の実施前に発注者に報告しなければならない。

- (1) 準備期間及び本委託事務で使用する車両を用意すること。
- (2) 準備期間に前受注者からの引継ぎ及び業務開始準備を行う従事者を配置すること。
- (3) 本委託事務を履行する営業所を設置すること。
- (4) 本委託事務を履行する従事者を配置すること。
- (5) 別紙「業務水準書」の定めに基づく電子計算処理システムを設置すること。

2 受注者は、次に掲げる事項を記載した業務工程表を作成すること。

- (1) 第1項第2号及び第4号に定める従事者の名簿を作成すること。
- (2) 電子計算機による処理に関すること。

①オンラインシステム構成図

- (3) 取り扱いデータの保護に関すること。
- (4) 使用する帳票類に関すること。
- (5) その他、発注者が指示すること。

3 受注者は、第1項各号に掲げた事項を取りまとめ、第2項の業務工程表を添付した「業務実施計画書」を提出しなければならない。

4 受注者は、第3項に定める「業務実施計画書」に変更を加える必要が生じた場合、発注者に報告し、承認を得なければならない。

5 発注者は、第3項に定める「業務実施計画書」について不相当と認めたときは、これを改善させることができる。

6 受注者は、前項の規定により改善を求められた場合、速やかに改善措置をとり、再度実施計画書を発注者に提出しなければならない。

(委託事務の引継)

第26条 受注者は業務開始までの準備期間において、委託事務に関し、当該業務の前受注者と次の各号に掲げる規定により円滑な引継をしなければならない。

- (1) 引継期間は、委託契約締結日から令和4年3月31日までとする。
- (2) 引継は、前受注者の各事務担当者、受注者、発注者の担当で実施するものとする。
- (3) 前受注者から受注者に引き継がれる移行データについては、発注者が指定するデータ形式・ファイルレイアウトとする。
- (4) 移行データの引き渡し方法、回数については、受注者と協議の上、発注者が定めるものとする。

(5) 引継ぎに要する費用は委託料の算定対象から除き、委託料の支払いは行わない。

(貸与するシステムの設置)

第27条 発注者はシステムを保有している千葉県企業局と協定を締結しているため、システムの設置・移設には、協議が必要となる。受注者は設置スケジュール等発注者と十分な協議を行い、準備期間内で設置を完了するものとする。

2 受注者は、発注者が貸与しているシステムを前受注者から引き継ぐこととなる。前受注者の設置場所から移設する費用（拠点回線工事、配線敷設、システム移設費等）は発注者の負担とする。

3 契約期間中に受注者の都合により拠点変更を行う場合においては、前項の費用は受注者の負担とする。

(上下水道料金徴収等事務受注者変更に係る周知)

第28条 受注者は、受注者が変更となった場合には、使用者に周知するものとする。

2 対象者は千葉県企業局給水区域の下水道使用者を除く、上下水道使用者とする。

3 周知方法は検針票の通信欄を使用することを否定しないものとする。

4 前項までの周知に係る費用は受注者の負担とする。

(委託料)

第29条 受注者は、業務を完了したときはその旨を発注者に通知するものとする。

2 発注者は通知を受けた日から10日以内に受注者立会いの上、業務の完了を確認するための検査を完了し、当該検査の結果を受注者に通知するものとする。

3 受注者は、前項の検査に合格したときは、委託料を請求書により請求するものとする。なお、請求の額は、別に定める支払計画書によるものとする。

4 発注者は、前項の請求を受けたときは、内容を審査の上、前項の規定による請求を受けた日から起算して30日以内に委託料を支払うものとする。

(委託事務の増加等に伴う扱い)

第30条 発注者は、新規上下水道布設による委託事務の増加により掛かる費用について負担しない。ただし、委託事務に著しい増減がある場合は、発注者と受注者が協議を行うものとする。

(目的外使用の禁止)

第31条 受注者は、この委託事務の履行に必要な業務に関する内容を他の目的のために使用してはならない。

(電磁的データの貸与及び帰属)

第32条 発注者は受注者に対し、業務に必要な電磁的データを貸与する。

2 受注者は、前項により発注者から貸与された電磁的データを処理若しくは更新した場合、当該電磁的データの所有権は発注者に帰属する。

3 受注者は、発注者より前項の電磁的データの提出を求められたときは、発注者の指定する磁気媒体等で提出しなければならない。

4 受注者は、貸与された電磁的データの処理が完了したときまたは契約が解除されたときは、直ちに発注者に返還しなければならない。

(成果物に関する帰属)

第33条 受注者が、業務を処理する過程で作成した成果物に関する一切の権利は、発注者に帰属する。

(監査)

第34条 発注者は、業務の執行状況等を監査するため、受注者の同意のうえ、帳票、書類、電子情報の管理状況その他業務の執行について、発注者が必要と認めるものを調査又は閲覧し、発注者が必要と認めるときは業務の執行状況について、報告書を提出させることができる。

(事故発生時の措置)

第35条 受注者は、業務の遂行に当たって事故が生じたときは、速やか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) 領収書及び日付印、身分証明書の紛失等

(2) 業務従事者証の紛失等

(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) 発注者の提供する物品の紛失、滅失及び毀損等

2 前項に規定する事故等の処理については、発注者・受注者協議のうえ行うものとする。

(徴収不納金の整理)

第36条 徴収不納金(不納欠損分)においては、各年度末で滞納整理状況を作成し、3月31日までに発注者に報告するものとする。

(協議事項)

第37条 この仕様書に規定する事項の解釈に疑義が生じた場合は、発注者と受注者とが協

議して定めるものとする。ただし、発注者と受注者との協議が成立しないときは、発注者の解釈によるものとする。