

竹田市上下水道料金等収納関連業務委託仕様書

1、適用

本仕様書は、竹田市(以下「甲」という。)が実施する「竹田市上下水道料金等収納関連業務委託」(以下「委託業務」という。)に適用する。

2、目的

本仕様書は、委託を受けたもの(以下「乙」という。)が実施する委託業務について必要な事項を定め、合理的かつ能率的に業務の処理を行うとともに、甲の指示に従い、誠意をもってこれにあたるものとする。

3、法令等の遵守

乙は、委託業務を履行するにあたり、竹田市水道事業給水条例(平成 17 年竹田市条例第 244 号)、竹田市簡易水道事業給水条例(平成 17 年竹田市条例第 154 号)及びその他竹田市条例等並びにその他関係法令等を遵守し、市民から安心と信頼を得られるよう常に適切かつ誠実な業務の履行に努めなければならない。

4、業務場所

事務所 大分県竹田市大字会々1650 番地 竹田市上下水道課内

対象区域 竹田市水道事業及び竹田市簡易水道事業の給水区域及び農業集落排水処理区域等の甲が指定する場所とする。

5、委託概要

委託業務の概要は、次の各号に掲げるとおりとし、具体的な業務の手法は乙自らのノウハウを最大限活用して実施するものとする。ただし、甲、乙の業務改善、お客様サービスの向上等公共の福祉の増進に寄与すると認められる場合は、甲、乙協議のうえ随時追加・変更等できるものとする。

(1) 履行期間

契約締結の翌日から令和 10 年 3 月 31 日までとする。ただし、業務の開始日は令和 7 年 4 月 1 日とし、契約締結の翌日から令和 7 年 3 月 31 日までは、業務開始の移行準備期間とし、乙は自己の責任において、本委託業務を履行するために必要となる人員の研修及び準備を実施するものとする。なお、移行準備期間に係る人件費及びその他の経費については乙の負担とする。

また、乙は契約締結後、速やかに次の書類を甲に提出しなければならない。

- ① 従事者名簿
- ② 業務責任者選任届
- ③ 緊急連絡表

(2) 業務内容

委託業務の主な内容は、以下のとおりとする

【上水道・簡易水道】

- ① 窓口業務
- ② 検針業務

- ③ 料金計算業務
- ④ 収納業務
- ⑤ 滞納整理業務
- ⑥ 開閉栓業務

【下水道】

- ⑦ 生活排水係関連業務

【その他】

- ⑧ その他付帯する業務で、甲が必要に応じ指示する業務
詳細については別紙1「仕様書細目」によるものとする。

(3) 委託業務の予定件数

業務委託の予定件数については、竹田市上下水道課において備え付けた「業務量実績表」を閲覧し確認するものとする。なお、閲覧については、参加申込書を提出したものに限る。

6、業務履行場所及び時間等

- (1) 乙は、令和7年4月1日、竹田市上下水道課内に事務所を開設し人員配置を行い、委託業務を履行するものとする。
- (2) 業務時間は、平日(月曜から金曜)の営業時間は、8時30分から17時までとする。
また、昼休み等においては事務従事者が交代して業務を行う等配慮する。
- (3) 定休日は、竹田市の休日を定める条例(平成17年竹田市条例第3号)に規定する休日とする。なお、事務所の営業時間外においても、必要な業務については柔軟に対応するものとする。
- (4) 事務所で利用する電話番号は、現在使用中の番号0974-63-4836を引き続き利用しなければならない。また、委託業務以外の上下水道に関する問い合わせを受けた場合は、課内や関係課への電話伝送等を行わなければならない。
- (5) 乙は、業務従事中、同一業務に従事する者は統一された服装を着用しなければならない。
- (6) 現地訪問は、原則本委託業務時間内に行うものとする。ただし、時間指定があったときまたは至急の依頼があったときは、営業時間外においても柔軟に対応をしなければならない。
- (7) 乙は、次に掲げる事故等が生じた場合、直ちにその状況を甲に報告するとともに、甲と協議のうえ適切に対処し、速やかに対応処理等を記載した報告を提出しなければならない。ただし、緊急に処理する必要のあるものについては、乙の責任において適切に処理するものとする。
 - ① 領収書、その他の書類の亡失等
 - 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 本委託業務中の交通事故、業務従事者等の違法行為
 - ⑤ その他、業務に支障を及ぼす事態の発生または発生が予想されるとき、第三者に影響を与える事態の発生または発生が予想されるとき

7、乙の従事者の要件及び安全管理等

- (1) 事務所には、委託業務を管理遂行するため業務責任者(以下「事務所所長」という。)及び業務従事者(臨時に雇用する者を含む。)を置くものとし、常時、受託業務対応可能な体制をとるものとする。
- (2) 乙は、自己の責任において、委託業務に従事する事務所所長及び業務従事者(臨時に雇用する者を含む。)を確保しなければならない。乙は、選任後において、甲にその氏名を報告するものとする。また、事務所所長及び業務従事者を変更したときも同様とする。なお、増員及び欠員の補充については、乙において募集し、採用するものとする。
- (3) 事務所所長は、業務全体に精通し、監督・指導する立場にあり、各種業務を滞りなく遂行する能力を有する者でなければならない。また、事務所所長以外の業務従事者については、甲及び事務所所長の指示に従い、適切に業務を遂行する能力を有する者でなければならない。また、接遇に際しては、市の代理として業務を行っているという自覚を持ち、対応しなければならない。
- (4) 乙は、委託業務に従事する者(臨時に雇用する者を含む。以下同じ。)について業務従事者届けを甲に提出し、甲の承認を得なければならない。なお、委託業務開始後、業務従事者等の採用、退職等の異動があった場合についても、速やかに書面により、甲に報告するものとする。
- (5) 甲は、前項により提出された業務従事者について、その旨を示す「業務従事者証」(身分証明書)を交付する。
- (6) 当該従事者は、委託業務に従事するときは業務従事者証を常に携帯し、関係者から提示を求められたときは、これを提示しなければならない。なお、業務従事者証は、乙からの申請に基づき交付するが、受領後は、乙の責任において厳正に管理するものとし、万一、紛失したときは、直ちに甲に報告するものとする。また、記載事項に変更が生じる場合はその都度申請し、前証明書を返還するものとする。そして、不要になった場合は甲へ返却するものとする。
- (7) 乙は、関係法令の定めるところにより、必要な措置を講ずるなど常に作業の安全管理に努めるとともに、労働災害の防止に最大限の努力を払うものとする。
- (8) 乙は、業務従事者の労務管理及び衛生管理についても、必要な措置を講ずるものとする。
- (9) 乙は、本委託業務を効率的かつ円滑に履行するため、自己の責任において業務従事者への業務内容の教育指導をはじめ、上下水道事業、個人情報管理、交通安全、接遇、人権等の研修を適宜実施し、常にその能力向上に努めなければならない。
- (10) 事務所所長等は、営業時間にかかわらず、甲との連絡体制及び緊急の業務を処理できる体制をとらなければならない。また、水道使用者からの苦情や問い合わせに対しては、誠実かつ迅速に対応しなければならない。
- (11) 乙は、事務所所長に事故あるときを考慮して、事前に事務所所長代理を選任し、甲にあらかじめ届け出なければならない。
- (12) 業務従事中は、他の営業行為等をしてはならない。

8、備品の使用許可・管理方法等

甲は、乙に対して、業務遂行上必要とする施設及び備品などの使用を許可する。

- (1) 詳細については、別紙2「経費の負担一覧表」のとおりとする。
- (2) 乙は、貸与品を善良に管理するとともに、使用状況を常に明らかにしておかなければならない。
- (3) 乙は、貸与品が故障または災害その他の事故により、滅失やき損などしたときは速やかにその旨を甲に報告し、その指示を受けなければならない。
- (4) 貸与品の故障などの原因が乙に帰する場合、甲はその損害の補填を乙に請求することができ、乙は、速やかにその損害を賠償しなければならない。
- (5) 記載項目以外に必要なものがある場合は、甲乙協議の上決定するものとする。

9、帳票類及び現金等の取扱い

乙は委託業務に係る帳票類を汚損または亡失することのないよう、細心の注意を払い、取り扱わなければならない。

また、収納した現金等を出納取扱金融機関に納金するまでの間、紛失または盗難等事故がないよう厳重に保管しなければならない。

10、業務委託料の請求及び支払い方法

業務委託料の請求、支払いは次のとおりとする。

- (1) 委託料は、毎月支払うものとし委託期間で均等割とする。
- (2) 毎月10日までに乙は前月分の委託料を甲に請求する。
- (3) 甲は、業務履行状況を確認し、委託料の適正な請求を受理した場合は、請求を受けた日から30日以内に支払うものとする。

11、甲の費用負担

委託業務を遂行するための費用として、次のものは甲において負担する。

- (1) 使用許可品の設置及び保守に要する費用
- (2) 使用許可品の製作等に要する費用
- (3) 委託業務に使用する文書等及びデータに係る費用

経費負担の詳細については、別紙2「経費の負担一覧表」を参考とする。

12、業務報告、定例会及び審査

乙は、業務を遂行するに当たり、その業務の状態を把握し、問題を解決するため、毎月定例会を実施するものとする。

- (1) 乙は、各年度の実施計画を当該年度の委託業務開始までに、毎月の実施計画を前月の25日までに作成し提出する。また、業務の実施結果を整理した業務日報を作成したうえで、毎月の業務実施結果を整理した業務月報を翌月10日までに作成し、甲がその他必要と認めた関係事項の報告とともに甲へ報告するものとする。
- (2) 甲は、必要に応じて乙の業務状況、関係書類等を審査することができる。
- (3) 乙は、前項の審査の請求があった場合は、これに応じ関係書類等を提出しなければならない。また、審査に伴い指摘事項等があった場合は、速やかに改善しなければならない。

13、技術提案事項に対する協力

乙から提出された本委託業務に係る技術提案書の技術提案事項について、甲が導入・実施する場合は、乙は資料の提供・技術的援助等について協力するものとする。

1 4、市内業者の利用及び資材調達

甲が発注する業務は、竹田市の予算で行うことを考慮し、資材の発注等については、できるだけ竹田市内での調達(関係業者との取引)をすること。

1 5、秘密の保持

乙は、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 乙は、委託業務の履行に際し知り得た事項は、一切、第三者に漏らしてはならない。
- (2) 乙は、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、甲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。
- (3) 乙は、委託業務完了後は甲の指定により保管を要するとされたものを除き、不必要な資料を抹消するものとする。

1 6、個人情報の保護

乙は、委託業務の実施に伴い、個人情報を取り扱うときは、竹田市情報セキュリティポリシー及び竹田市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和 5 年竹田市条例第 17 号）を遵守しなければならない。詳細については、別紙 3「個人情報取扱特記事項」を参考とする。

1 7、災害時及び緊急事態発生時における協力

災害や緊急事態が発生した場合、乙は甲の指示に従い最大限の協力をする。また緊急連絡体制網についても、書面により甲に報告するものとする。

1 8、収納率の目標値

乙は上下水道料金等の収納率の目標値について、前年度実績以上の値を設定し収納率の向上に努めなければならない。

1 9、検査

甲は、委託業務について乙の業務状況を審査するため、随時、関係書類を検査することができる。また、乙に必要な書類の提出を求めることができる。

2 0、権利義務の譲渡の禁止

乙は、第三者に対し、委託契約によって生じる権利義務を譲渡し、若しくは継承させ、又は権利を担保に供してはならない。

2 1、委託契約の解除

甲は、乙が契約事項を遵守できないときは委託契約を解除し、乙に対し損害賠償を請求することができる。

2 2、事務引継

乙は、本委託契約期間が満了したとき、又は契約が解除されたときは、その契約期間内において、速やかに一切の業務を甲が指定する次の受託者に確実に引継ぐこと。この場合の引継期間は概ね 2 ヶ月間とし、引継ぎに係る経費については乙の負担とする。

2 3、疑義の解決

この仕様書に定めのない事項に疑義が生じた場合、又はこの仕様書に定めのない事項で必要がある場合は、甲乙協議のうえ定めるものとする。ただし、緊急を要する場合は、甲または甲の職員の指示するところによるものとする。

2 4、留意事項

業務遂行にあたっては、業務に関する関係法令及び竹田市条例等の規程を遵守しなければならない。

また、使用者との対応にあっては、社会通念を逸脱することのないように努めることとする。

- (1) 使用者から委託業務に関わる苦情又は問い合わせがあった場合は、乙の責任で対応するものとし、内容及び対応結果について甲に報告しなければならない。
- (2) 乙単独で対応できない場合は、甲と合同で問題の解決にあたる。
- (3) 業務遂行中、甲又は第三者（使用者も含む。）に損害等を与えた場合は、受託者の責任において賠償しなければならない。ただし、損害が乙の責めに帰すべき理由でない場合は、この限りではない。
- (4) 夜間、休日の不測の事態に備え、甲と乙で緊急連絡体制を整備するものとする。

別紙1 仕様書細目

委託内容の細目については次のとおりとする。

【上水道・簡易水道】

1. 窓口業務

① 電話対応

- ・開栓、閉栓及び使用者変更の受付
- ・所有者、送付先等変更の案内及び受付
- ・宅内漏水調査（修理業者のお知らせ）、還付及び漏水修理後の減免の案内
- ・口座振替の申込みの案内
- ・その他電話対応業務に関すること

② 上下水道料金の収納

③ 納入通知書の再発行

④ 各種届出書類の受付

⑤ 水道料金等納付済証明書の受付及び交付

⑥ 納付誓約書（債務承認書）の受付

2. 検針業務

① 水道メーター、井戸メーター等の指示値の読み取り（休止中含む）

② 検針データの作成（メーター交換時の入力含む）

③ 「ご使用量等のお知らせ」（検針票）及び「納入通知書」の作成及び発送

④ 使用水量が著しく変動した時の原因調査

⑤ 漏水が疑われる場合の使用者等への調査及び修理依頼

⑥ 無届使用者等の氏名、電話番号及び使用開始年月日等の調査並びに給水停止

⑦ 発注者が指定する調査及びチラシ等の配布

⑧ 開栓及び閉栓等に係る帳票の作成

⑨ 検針時にメーターの検定満期切れ、不廻り、破損等を見つけた場合の報告

⑩ 発注者の指示による検針従事者への教育及び指導

⑪ 検針順路の地図の作成及び修正

⑫ 集合住宅の審査、認定通知書交付、電算入力

3. 料金計算業務

① 検針後のデータ、提出書類等の記載内容の確認、審査及び再調査（発注者の指定したものを除く。）

② 発注者の指示又は使用者等からの苦情があったものの再調査（調査対象は、当該検針以前のものも含む。）

③ 漏水等の使用者等への連絡及び修理依頼

④ 発注者の指示による調定更正並びに還付及び充当に関すること

⑤ 上下水道料金更正簿の作成

⑥ 調定月報及び年報の作成

4. 収納業務

① 収納消込み

- ② コンビニエンスストア収納処理
- ③ 発注者の指示による過誤納金の還付及び充当に関すること
- ④ 口座振替及び再振替処理（金融機関とのデータ交換を含む。）
- ⑤ 納入通知書、督促状の作成及び発送
- ⑥ 預金口座振替依頼書及び口座振替済のお知らせ等の作成及び発送
- ⑦ あて先不明の納入通知書等の調査及び配付
- ⑧ 各種日報及び月報の作成（収納日報等）

5. 滞納整理業務

- ① 水道料金等の滞納整理（滞納整理票の作成も含む。）
- ② 甲の指示による催告に関する資料の作成及び催告書の発送
- ③ 滞納者管理（大口滞納者管理、滞納理由の調査、給水停止実施後の使用者管理等）
- ④ 甲の指示による給水停止に関する資料並びに給水停止予告通知書の作成及び発送
- ⑤ 給水停止執行通知書の発行
- ⑥ 給水停止の猶予、実施及び解除並びにその結果報告
- ⑦ 納付誓約書（債務承認書）の受付及び管理
- ⑧ 強制徴収及び強制執行に伴う資料作成（差押え、支払督促等）
- ⑨ 債権管理の資料作成（時効の管理等）
- ⑩ 公示送達 of 資料作成
- ⑪ 不納欠損及び債権放棄に関する資料作成及びシステム処理
- ⑫ 各種日報、月報及び統計資料の作成（給水停止に関する報告書、滞納整理月報等）

6. 開閉栓業務

- ① 開閉栓に伴うメーター指示値の読み取りと止水栓の開閉
- ② 使用者変更に伴うメーター指針値の読み取り
- ③ 開栓による口座振替申込書等の投函
- ④ 閉栓による使用開始のお知らせ（チラシ）の投函

【生活排水係関連業務】

1. 窓口業務及びシステム入力

① 農業集落排水処理施設及び七里コミュニティ・プラント

開始・中止等の窓口業務およびシステム入力

② 浄化槽

開始・中止等の窓口業務。なお、竹田市浄化槽整備推進事業で設置した浄化槽の新規開始、再開、休止及び廃止のシステム入力についても行うこととする。

2. 検針業務及びシステム入力

個別に対応が必要な事項については甲が別途指示するものとする。

3. 収納業務

① 定例外の再発行希望者等への納入通知書の再発行

② 口座振替及び再振替処理（金融機関とのデータ交換を含む。）

③ 現地集金業務（必要な場合のみ）

④ 納入通知書・督促状の作成及び発送

⑤ インボイス対応領収証明書の印刷及び送付処理

⑥ 各種日報及び月報の作成（収納日報等）

4. 滞納整理業務

① 下水道料金等の滞納整理（滞納整理票の作成も含む。）

② 甲の指示による催告に関する資料の作成及び催告書の発送

③ 滞納者管理（大口滞納者管理、滞納理由の調査等）

④ 納付誓約書（債務承認書）の受付及び管理

⑤ 債権管理の資料作成（時効の管理等）

⑥ 公示送達資料の作成

⑦ 不納欠損及び債権放棄に関する資料作成及びシステム処理

⑧ 各種日報、月報及び統計資料の作成（滞納整理月報等）

別紙２「経費の負担一覧表」

区 分	詳 細	甲	乙
事務所使用料	事務室	○	
	建物管理（セキュリティを含む）	○	
	光熱水費	○	
	駐車場費（乗用車・単車）	○	
	事務用備品（机・椅子・キャビネット・シュレッダー・コピー機・固定電話）	○	
システム・電算 関連使用料	システム維持費	○	
	端末機器使用料（パソコン、HT）	○	
車両費 （バイク含）	車両調達費		○
	車両維持費		○
	燃料代		○
通信費	郵送料（納入通知書・督促状・催告状他 水道課使用の帳票類）	○	
	郵送料 （委託業務に関わるもの以外）		○
	固定電話使用料	○	
	携帯電話使用料		○
印刷製本費	帳票類（検針票、納付書・督促状・催告 状・汎用はがき・口座振替依頼書）	○	
	封筒	○	
消耗品費	コピー機関連（コピー用紙・トナー・コ ピーカウンター料金）	○	
	給水停止用具（停水キャップ・キャップ キー等）	○	
	携帯電話調達費		○
	貸与以外のパソコン・プリンタ		○
	住宅地図		○
	事務用品（文具等）		○
被服費	制服調達費		○
保険料	車両保険料		○
	受託に係る賠償責任保険料		○

上記の他、委託業務遂行上必要とする物品等がある場合は、甲と協議のうえ決定する。

別紙3 個人情報取扱特記事項

1. 基本事項

この契約により、竹田市(以下「甲」という。)から業務の委託を受けた者(以下「乙」という。)は、この契約による事務を処理するに当たり、個人情報を取り扱う際には、個人情報の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないようにしなければならない。

2. 秘密の保持

- (1) 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。
- (2) 乙は、この契約による事務に従事する者に対し、在職中及び退職後においても、この契約による事務に係る個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことや、個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。
- (3) 前2項の規定は、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。

3. 厳重な保管及び搬送

乙は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、改ざん、滅失、き損その他の事故を防止するため、個人情報の厳重な保管及び搬送に努めなければならない。

4. 再委託の禁止

乙は、甲の承諾があるときを除き、この契約による個人情報の処理を自ら行うものとし、第三者にその処理を委託してはならない。

5. 委託目的以外の利用等の禁止

乙は、甲が指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人情報を当該事務の処理以外の目的に使用し、又は第三者に提供してはならない。

6. 複写及び複製の禁止

乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人情報を複写し、又は複製してはならない。

7. 事故発生時の報告義務

乙は、この個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに、甲に報告し、その指示に従わなければならない。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。

8. 個人情報の返還又は処分

乙は、この契約が終了し、又は解除されたときは、この契約による事務に係る個人情報を、速やかに甲に返還し、又は漏えいしない方法で確実に処分しなければならない。

9. 措置事項に違反した場合の契約解除及び損害賠償

甲は、乙がこの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ものとする。

10. その他

乙は、前項1から9に掲げるもののほか、個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。