

# 香取市水道料金等徴収業務委託仕様書

## 第1章 一般事項

### 1 目的

この仕様書は、香取市（以下「甲」という。）の委託する水道料金等<sup>\*</sup>徴収業務（以下「委託業務」という。）に関する必要事項を定める。

※ 水道料金等とは、水道料金及び下水道使用料（農業集落排水を含む。）とする。

### 2 業務対象区域

業務対象区域は、佐原地区水道事業、小見川・山田地区水道事業及び栗源地区簡易水道事業の区域とする。

### 3 委託業務期間

平成30年4月1日から平成35年3月31日までとする。

ただし、契約締結日から業務委託開始までの期間は準備期間とし、当該期間に要する経費は業務受託者（以下「乙」という。）の負担とする。

### 4 委託業務の範囲

委託業務の範囲は、次のとおりとし、乙は、別に定める業務委託契約書、業務委託契約約款及び本仕様書（以下「仕様書」という。）に定める仕様等に従い執行するものとする。

- (1) 受付業務
- (2) 検針業務
- (3) 検算業務
- (4) 調定及び調定更正に係る業務
- (5) 収納業務
- (6) 精算業務
- (7) 開栓及び閉栓業務
- (8) 滞納整理業務
- (9) 給水停止業務
- (10) 検定期間満了水道メーター等管理業務
- (11) 電子計算処理業務
- (12) 甲に対する情報提供サービス
- (13) 業務引継
- (14) 各号に付随する業務で、甲が必要に応じて指示する業務

### 5 法令の遵守

乙は、委託業務の実施にあたり、関係法令、香取市水道事業給水条例（平成 18 年香取市条例第 183 号）、香取市下水道条例（平成 18 年香取市条例第 171 号）、香取市農業集落排水施設の設置及び管理に関する条例（平成 18 年香取市条例第 149 号）及び関係例規等を遵守しなければならない。

## 6 業務の執行場所

業務の執行場所は、次のとおりとし、必要な人員配置をしなければならない。

- (1) 佐原浄化センター内の甲の指定場所
- (2) 旧小見川中央保育所内の甲の指定場所（予定）

## 7 窓口開設の時間

原則として、市役所開庁時間とするが、年末年始及び時間外等については、甲及び乙が協議して定めるものとする。

## 8 業務従事者

- (1) 乙は、自己の責任において、委託業務に従事する者（臨時に雇用する者を含む。以下「業務従事者」という。）を確保しなければならない。なお、業務従事者の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。
- (2) 配置予定従事者の概ね 50%以上は、1 年以上の実務経験を有する者とする。
- (3) 乙は、業務の実施にあたり、業務従事者届を甲へ提出しなければならない。
- (4) 乙は、業務従事者に、身分証明書等を交付しなければならない。

## 9 業務責任者及び役割

- (1) 乙は、仕様書に定められた事項の処理にあたり、業務従事者の中から委託業務の管理をする業務責任者を選任しなければならない。
- (2) 業務責任者は、10 年以上の実務経験者とし、委託業務全般について一切の管理を行い、委託業務の実施及び運営管理を行わなければならない。

## 10 現金取扱者

乙は、委託業務の実施にあたり、現金取扱者を指定するとともに、領収日付印（以下「日付印」という。）を調製し、これを現金取扱者に貸与しなければならない。また、現金取扱者を解除した場合は、日付印を返還させなければならない。

## 11 業務使用印等の届出

乙は、業務使用印鑑届出書及び現金取扱者指定(解除)届出書を予め甲へ提出しなければならない。

## 12 届出の変更

乙は、次の各号のいずれかに該当することとなったときは、直ちに甲へ届け出なければならない。

(1) 乙の名称、所在地、代表者、電話番号、業務責任者、現金取扱者、業務使用印鑑、日付印及び業務従事者に変更があったとき。

(2) 前号に定める事項のほか、委託業務の実施上、必要があると認められるとき。

### 13 日報及び月報等の提出

乙は、日報及び月報等の報告書を期限までに甲へ提出しなければならない。なお、書式については、甲及び乙が協議し定めるものとする。

### 14 機密情報の保護

乙は、委託業務の実施にあたり、別紙3「個人情報等取扱特記事項」を遵守しなければならない。

### 15 経費の負担

経費については、別紙1「経費の負担区分」によるものとするが、本仕様書に明示されていない事項について、業務の性質上必要な経費については、甲及び乙が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、甲の指示によるものとする。

### 16 定めのない事項

本仕様書に定めのない事項については、甲及び乙が協議のうえ定めるものとするが、特別な事由又は緊急を要する場合等については、甲の指示によるものとする。

## 第2章 業務従事者の遵守事項

### 1 着用被服

業務実施のため、水道等使用者（以下「使用者等」という。）と接する際、身だしなみには十分注意し、他の批判を受けないようにすること。

### 2 身分証明書等の携行

(1) 使用者等を訪問するときは、常に身分証明書等を携行し、使用者等から提示を求められたときは、速やかに提示しこれを拒んではならない。

(2) 使用者等と接するときは、当人と判明できる顔写真付きの名札を常に着用すること。

### 3 現場訪問時の言動

(1) 現場訪問で使用者等の土地又は建物等に立ち入るときは、立入目的を告げ、業務に必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。

(2) 業務実施にあたっては、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ことがあってはならない。

### 4 業務専念義務

業務従事中は、他の営業行為をしてはならない。

## 5 その他の遵守事項

乙は、次の各号に掲げる事項を厳守しなければならない。

- (1) 業務実施にあたり、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) 業務実施にあたり、個人の所有物件を破壊しないよう細心の注意を払わなければならない。
- (3) 業務実施にあたり、乙の過失により個人の所有物件に損害を与えた場合、乙は、甲に速やかに報告するとともに、この損害を賠償しなければならない。

## 第3章 収納率等

### 1 収納率の向上

乙は、現年度及び過年度未納金の収納率について、常に収納率の向上に努めなければならない。

## 第4章 その他

### 1 事故発生時の報告書の提出

乙は、次の各号に掲げる事故等が生じた場合は、直ちにその状況を甲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) 領収証書及び日付印の紛失等
- (2) 身分証明書の紛失等
- (3) 収納した水道料金等の紛失及び盗難等
- (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) その他、甲に報告する必要があると認められるもの

### 2 事故等の処理

前項に規定する事故等の処理については、甲及び乙が協議のうえ行うものとする。ただし、乙において、事故発生時に何らかの処置を講ずる必要があると判断した場合には、乙の責任において当該処置を講ずるものとする。

### 3 電子データ及び関連文書の保存

乙は、電子データ及び関連文書を、甲が指定する期日まで保存しなければならない。

### 4 業務状況報告会議の実施

- (1) 乙は、業務内容、帳簿及びその他の事項について、定期的に甲と報告会議を開

催するものとする。

- (2) 甲は、必要と認めたときは、乙と臨時に業務に係る会議を開催するものとする。

## 5 定めのない事項

本仕様書に定めのない事項については、甲及び乙が協議をして定めるものとする。なお、特別な理由及び緊急を要する場合は、甲の指定するところによる。

## 第5章 委託業務の内容

### 1 受付業務

- (1) 納入済証明書等各種証明書の発行に関する事
- (2) 水栓の廃止に関する事
- (3) 還付金に関する事
- (4) 給水開始に関する事
- (5) 開栓、閉栓及び精算に関する事
- (6) 使用者、所有者及び郵送先等の変更に関する事
- (7) 口座振替の申込及び推進に関する事
- (8) 漏水受付、調査及び減免申請に関する事
- (9) 納入通知書再発行に関する事
- (10) 水道料金等に関する事
- (11) 苦情処理に関する事
- (12) その他受付業務に必要な事項

### 2 検針業務

- (1) 検針は、香取市給水条例に基づき実施すること
- (2) 検針は、定例日に行い、佐原地区水道事業及び小見川・山田地区水道事業は毎月、栗源地区簡易水道事業は、隔月の定例日とする。
- (3) メーター指針値の読み取り（休止中のメーターを含む。）
- (4) 検針は、ハードウェア（ハンディターミナル等）を使用して行うものとするが、システムの構築及び保守等は乙が行うものとする。
- (5) 検針データの入力
- (6) 「使用水量等のお知らせ」の出力及び交付
- (7) 使用実績が著しく変動した場合の使用者等への連絡及び原因調査
- (8) 無届使用者等の氏名及び使用開始年月日等の調査及び報告
- (9) 条例違反の発見及び報告

- (10) 甲が指定する使用者等の調査
- (11) 開栓及び閉栓等に係る帳票の作成
- (12) 新設分の調査及び検針順路の決定
- (13) 検針時に検定満期メーター、メーターの異常等を見つけた場合の甲への報告
- (14) その他検針業務に必要な事項とする。また、水道水以外を使用する者については、ハードウェア（ハンディターミナル等）によらないものとするが、前各号のうち水道水以外を使用する者に関係する業務については、実施をする。

### 3 検算業務

- (1) 検針後のデータ及び提出書類等の記載内容の確認並びに審査
- (2) 前号の結果、内容等不十分又は不備なものについての再調査
- (3) 甲の指示又は使用者等からの苦情等の場合の検針内容の再調査（再調査対象は、当該検針以前のものを含む。）
- (4) 検針内容について、必要に応じた現場の確認
- (5) 関連帳票の受領及び返納
- (6) 甲の指示による検針従事者への指導
- (7) 異常データに係る検算業務日報及び検算業務月報等の作成及び報告
- (8) 検針後提出される使用状況変更に係る報告書の作成
- (9) 甲が指定する使用者等の調査（通常業務の範囲を除く。）
- (10) その他検算業務に必要な事項

### 4 調定及び調定更正に係る業務

- (1) 毎月（栗源地区簡易水道事業は隔月）、甲が指定した日までに、調定に関する資料を報告すること。
- (2) 還付の原因が生じたときは、速やかに還付連絡票及び対象者のリストを作成し甲へ報告すること。
- (3) 調定更正の必要が生じた場合、理由を記した資料により速やかに甲へ報告すること。
- (4) 毎月（栗源地区簡易水道事業は隔月）、甲が指定した日までに、調定後の納入通知書の発送及び金融機関への口座振替データの作成及び依頼を行うこと。
- (5) 不納欠損に係る資料の作成
- (6) 使用者等の破産手続き開始通知等に係る資料の作成
- (7) その他調定及び調定更正に必要な事項

### 5 収納業務

- (1) 窓口収納及び収納消し込みを行い、重複又は過誤納入が生じたときは、速や

かに還付充当連絡票を作成し甲へ報告すること。

- (2) 納入通知書及び督促状等の作成、抜き取り及び発送
- (3) あて先不明分の納入通知書等の調査及び配付
- (4) コンビニエンスストア収納処理及び集計表の作成
- (5) 納入通知書のバーコード仕様は、GS1-128（44桁固定長）とする。
- (6) 口座振替処理（金融機関とのデータ交換及びお知らせ等を含む。）
- (7) 再口座振替処理（金融機関とのデータ交換等を含む。）
- (8) 口座振替済通知書の作成及び発送
- (9) 精算分及び滞納分の収納整理日報を作成し、甲が指定した日までに報告すること。
- (10) 調定収納簿の作成（金融機関からのデータ受け取りを含む。）
- (11) その他収納業務に必要な事項

## 6 精算業務

- (1) 使用者等からの閉栓及び使用者変更等の受付
- (2) 水道料金等未納の有無の調査
- (3) メーター指針値の読取り及び料金の算出
- (4) 水道料金等の収納（未納分を含む。）
- (5) 閉栓精算票の記入及び報告
- (6) 日付印の管理
- (7) 閉栓検針票の管理
- (8) 現地精算実施に伴う日報、月報及び年報の作成
- (9) 転居先調査
- (10) 口座振替停止依頼票の作成
- (11) その他精算業務に必要な事項

## 7 開栓及び閉栓業務

- (1) 開栓時は、メーター指針値を読み取り、バルブ等を開栓すること。
- (2) 閉栓時は、メーター指針値を読み取り、バルブ等を原則として閉栓すること。
- (3) 閉栓時の精算は、現地精算、口座振替又は納入通知書の発送により処理すること。
- (4) その他開栓及び閉栓業務に必要な事項

## 8 滞納整理業務

- (1) 滞納整理個票の作成
- (2) 現地訪問及び水道料金等未収納金の収納

- (3) 日付印の管理
- (4) 収納状況の確認
- (5) 滞納整理実施に伴う日報、月報及び年報の作成
- (6) 収納金の納入
- (7) ハードウェア（ハンディターミナル等）による徴収システムの構築に努めること。
- (8) その他滞納整理に必要な事項

## 9 給水停止業務

- (1) 給水停止予告通知書及び給水停止予告者リストの作成並びに配付
- (2) 給水停止通知書及び給水停止該当者リストの作成並びに交付
- (3) 給水停止処理
- (4) 給水停止解除及び未納金収納
- (5) 給水停止報告書の作成及び甲への報告
- (6) その他給水停止業務に必要な事項

## 10 検定期間満了水道メーター等管理業務

- (1) 検定期間満了水道メーターリストの作成及び甲への提出
- (2) 検定期間満了水道メーター交換に関する通知書の発行
- (3) 検定期間満了水道メーター取替え結果リストの作成（発行）及び甲への提出
- (4) その他検定期間満了水道メーター等管理業務に必要な事項

## 11 電子計算処理業務

- (1) 乙は、電子計算処理システムの構築、運用、保守、管理（付属機器を含む）を行うものとする。
- (2) 処理の内容等に関しては、別紙2「電子計算処理システムの内容」によるものとする。
- (3) 処理スケジュールの報告  
乙は、電子計算処理スケジュールを作成し、毎月、甲が指定する日までに提出しなければならない。
- (4) データの管理（保管、セキュリティ管理及び危機管理を含む。）
- (5) データの入力  
ア 甲から、給水装置（新設、改造、修繕、撤去）工事申込書若しくは、量水器伝票が送付された場合は、給水装置工事受付チェックリスト（電算入力用）等に基づき、必要なデータを入力すること。  
イ メーターの設置（メーター交換を含む）があった場合には、必要なデータを



入力すること。

ウ その他甲が指示する入力

- (5) 水道料金等の計算
- (6) 各種帳票（データ）、統計資料等の出力
- (7) その他電子計算処理業務に必要な事項

## 12 甲に対する情報提供サービス

- (1) 甲において、次の作業が行えること。
  - ア 照会処理
  - イ 異動処理
  - ウ 出力処理（帳票の打出し）
- (2) 甲において、必要なデータを容易に引き出せること。
- (3) 乙は、前号の作業のための機器等の準備をしなければならない。
- (4) その他甲に対する情報提供サービスに必要な事項

## 13 業務引継

- (1) 乙は、委託業務の期間が満了したとき又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甲又は甲の指定する者に引き継がなければならない。また、引き渡しする各電子計算処理システム内容及びデータは、甲の指定した仕様によるものとする。
- (2) 乙は、契約の解除があった場合、履行期間内の甲が指定する期日まで機器及び電子計算処理システム等は無償で貸し出すものとする。
- (3) その他業務引継に必要な事項

## 14 各号に付随する業務で、甲が必要に応じて指示する業務

上記のほか、関連する付帯業務の内容については、必要に応じ甲及び乙が協議して定める。

## 第6章 電子計算処理業務における遵守事項

### 1 ハードウェア

- (1) 使用する端末の設置場所は、甲が指定する場所とし、納入通知書再発行等の出力、開始(中止)届異動作業及び状況確認等照会作業ができるものとする。
- (2) データセンターを使用する場合を除き、サーバー設置場所は、夜間及び休日の入室は基本的にできないものとし、機能等については、次の条件を満たすものとする。
  - ア 停電対策及びデータバックアップ対策を備えること。

イ リモートアクセスによるメンテナンスが可能であること。

- (3) サーバーの設置場所と業務の執行場所間の通信回線は、乙が独自に用意し適切に管理すること。
- (4) コンビニ収納データの受信については、甲の設置した専用回線を使用することができる。
- (5) 業務の執行場所のネットワークが必要な場合は、甲の許可を得て乙が設置すること。
- (6) データバックアップは定期的に行い、障害発生時には速やかに復旧可能なものとする。

## 2 システム

システムの構築等に関しては、別紙2「電子計算処理システムの内容」を基準とし、本業務の執行に必要な機能を全て備えたシステムとする。

## 3 データ

- (1) 現行システムのデータを新システムへ移行する場合は、原則、全データを移行するものとし、新システム稼働後に使用者等に支障のないようにすること。
- (2) 外字作成等の対応に努めること。
- (3) 現行システムから新システムへの移行時には、口座データの変換等について、甲及び乙が十分な協議を行い、システム移行を行うこと。

## 4 セキュリティ

- (1) サーバーと業務執行場所との通信回線は、外部接続の独自回線となることから、適切な管理をすること。
- (2) 外部アクセス対策及びウィルス対策を十分に行い、機器を操作する業務従事者によるハッキング等の違法行為の無いよう十分に管理監督をすること。
- (3) 情報セキュリティ実施手順書を作成し、実施手順が遵守されるよう業務従事者に対し十分な研修等を行うこと。
- (4) ネットワーク内の通信データは全て暗号化し、セキュリティを確保すること。

## 経 費 の 負 担 区 分

経費の負担区分については、下記のとおりとし、下記以外の経費の負担については、甲及び乙が協議のうえ定めるものとする。

### ○ 甲が負担する費用（業務委託費に含まない費用）

区 分	内 容 等
業務執行場所の家賃	甲の指定する場所に業務の執行場所を設置すること
建物維持管理費	業務の執行場所のある建物に係る維持管理費
光熱水費	業務の執行場所の電気、ガス、水道料金及び下水道使用料等
セキュリティ費	業務の執行場所の防犯警備に係る経費
消防機器点検費	業務の執行場所の設置消防機器点検に係る経費
乙使用営業車両駐車場	甲の指定する場所に営業車両を置くこと
使用者等(お客様)駐車場	甲の指定する場所に来客車両を置くこと
後納郵便物等郵送料	料金徴収に係る郵送料 その他甲が業務上必要と認める郵便物郵送料
印刷製本費	料金徴収に係る帳票類一式 その他甲が業務上必要と認める帳票
収納手数料	口座振替手数料 コンビニエンスストア収納代行手数料 その他収納に必要な手数料
事務用備品	甲の指定した業務執行場所内の備品 事務用備品の必要数については、甲及び乙が協議して定める

○ 乙が負担する費用（業務委託費を含む費用）

区 分	内 容 等
データセンター利用に係る費用	データセンター利用に係る全ての費用
営業車両	営業車両の調達に係る経費
営業車両等維持管理費	車検、半年点検、維持修理に係る経費及び保険料
燃料費	営業車両使用に係るガソリン及び軽油代等
通信費	電話、携帯電話及びファクシミリ等通信機器使用に係る経費等で、甲が提供する以外の通信使用に係る経費（インターネット使用に係る経費を含む。）
印刷製本費	徴収業務等以外に乙が単独で使用する帳票一式（使用に際しては事前に甲の許可を受けること）
保険料	水道料金等収納に伴う現金輸送賠償責任保険料等 水道料金等検針に伴う損害賠償責任保険料等
従業員駐車場使用料	業務従事者通勤用駐車場使用に係る経費
事務用備品	業務の執行場所の案内看板、OA機器、電話、ファクシミリ及び金庫等
事務用消耗品	現金取扱領収日付印及び業務に必要な消耗品