

鳥羽市水道料金等徴収業務委託仕様書

鳥羽市水道事業

(委託業務の名称)

- 1 委託業務の名称は、「鳥羽市水道料金等徴収業務委託」とする。

(目的)

- 2 この仕様書は、鳥羽市（以下「市」という。）における、水道事業の水道料金等徴収業務（以下「本業務」という。）の効率化と住民サービスの向上を目的に、適正かつ円滑な業務の遂行を図るため、本業務の一部を委託するにあたり必要な事項を定める。

(委託期間及び準備期間)

- 3 委託期間は令和4年10月1日から令和9年9月30日までの5年間とし、契約日から令和4年9月30日までの期間は準備期間とし、業務の委託を受けたもの（以下「受託者」という。）は、自己の責任において本業務を履行するために必要となる人員の研修及び物品の準備等を行うこと。

(準備期間における業務の引継ぎ)

- 4 準備期間における業務の引継ぎは次の通りとする。
 - (1) 受託者の責任において実施し、委託業務開始において円滑に本業務が履行できるようにしなければならない。
 - (2) 受託者は前受託者に本業務の引継ぎを依頼するものとし、本業務に支障のないように調整したうえで行うものとする。
 - (3) 市は、必要に応じて受託者及び前受託者に引継ぎ方法について改善を求めるものとし、受託者及び前受託者はその指示に従わなければならない。
 - (4) 準備期間における作業場所は、個人情報情報を扱うことから万全なセキュリティ対策を施した施設とし、前受託者と協議し市の承認を受けなければならない。
 - (5) 引継ぎに関する経費の負担については、受託者と前受託者の間で協議し、市は一切関与しないものとする。

(委託業務の区域)

- 5 本業務の業務場所は鳥羽市水道事業供給区域内とする。ただし給水契約者、滞納者が区域外に居住している場合も本業務の対象とする。

(委託する業務)

- 6 本業務の範囲は、以下のとおりとする。受託者はこの仕様書に定める事項に従い実施するものとする。本業務を遂行するにあたり必要なコンピュータシステムについては、市が用意する備品を使用することとする。
 - (1) 受付業務（窓口、電話、郵送を含む）
 - (2) 検針業務
 - (3) 料金請求・収納業務

- (4) 開栓・閉栓業務
- (5) 滞納整理業務
- (6) 給水停止業務
- (7) 電子計算処理業務
- (8) その他関連する付帯業務

(委託業務の内容)

7 委託業務の内容は以下の通りとする。

(1) 受付業務（窓口、電話、郵送を含む）

- ① 開栓（使用開始）、閉栓（使用休止）の受付
- ② 使用者、所有者に係る各種届出書の受付及び処理に関する事
- ③ 納入通知書の発行及び再発行
- ④ 水道料金の窓口収納・保管・納入
- ⑤ 口座振替に係る届出書の受付に関する事
- ⑥ 減免申請書の受付
- ⑦ 各種証明書の受付及び発行
- ⑧ 水道料金の問合せに対する照会
- ⑨ 苦情等の受付、処理
- ⑩ その他受付業務に関する事

(2) 検針業務

- ① 水道メータの定期検針（毎月検針）
- ② 検針データの入替及び調定データ作成
- ③ 検針に伴う「水道使用水量・料金のお知らせ」（以下「検針票」という。）の交付
- ④ 漏水の疑いがある使用者に対する通知及び市への報告・対応等
- ⑤ 過多・過少水量の調査、確認及び市への報告
- ⑥ 無届使用者に関する調査、確認及び市への報告
- ⑦ 検針結果データの確認及び再調査内容のシステムへの入力
- ⑧ 検定期間満了交換該当メータの抽出及びリストの作成
- ⑨ 検針員の指導及び監督
- ⑩ その他検針業務に関する事

(3) 料金請求・収納業務

- ① 水道料金納入通知書、未納通知書、督促状、催告状、口座振替不能通知書等料金請求に係る通知の作成
- ② 水道料金口座振替請求の伝送データの作成
- ③ 水道料金収納消込（コンピュータへの入力による消込）
- ④ コンビニエンスストア収納に係る処理
- ⑤ 集金希望者への訪問による集金
- ⑥ 閉栓等給水中止及び船舶給水に伴う現地清算

- ⑦ 収入日計の作成、報告及び現金の引き継ぎ
- ⑧ その他料金請求、収納業務に関すること

(4) 開栓・閉栓業務

- ① 開栓、閉栓現地作業及びメータ指針の確認
- ② 開栓時における水道使用等にかかる案内
- ③ 開栓作業時の通水及び漏水等の確認
- ④ 閉栓時における次期使用開始のための案内
- ⑤ 船舶給水申込に関する開栓、閉栓業務
- ⑥ その他開栓、閉栓業務に関すること

(5) 滞納整理業務

- ① 未収金の早期回収
- ② 滞納整理簿の作成及び管理
- ③ 滞納者への電話による督促、訪問（市外含む）による徴収
- ④ 滞納者への納付相談、支払交涉及び交渉記録の作成管理
- ⑤ 滞納者への分納誓約書の作成依頼
- ⑥ 滞納者への法的措置に備えた時効、滞納状況等の管理
- ⑦ 不納欠損に係る資料作成
- ⑧ その他滞納整理業務に関すること

(6) 給水停止業務

- ① 給水停止対象者の抽出及びリストの作成
- ② 給水停止予告書・給水停止通知書の発行及び送達
- ③ 給水停止の執行
- ④ 給水停止に伴う滞納者との交涉及び未収金の徴収
- ⑤ 給水停止解除作業
- ⑥ 給水停止報告書の作成及び報告
- ⑦ 給水停止執行日の夜間待機による対応
- ⑧ その他給水停止業務に関すること

(7) 電子計算処理業務

- ① 水道料金システムの運用管理（周辺付属機器を含む。）
- ② 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。）
- ③ 「6(委託業務の内容)」(1)～(6)の業務に関するデータの入力
- ④ 各種データの抽出、帳票等の作成及び出力
- ⑤ ハンディターミナルに関するデータの入力
- ⑥ その他電子計算処理業務に関すること

(8) その他関連する付帯業務

上記委託業務の内容の他、関連する付帯業務については、必要に応じ市と受託者が協議のうえ決定し、その処理を受託者が行うものとする。

(業務の執行場所)

8 受託者は、市の指定した場所において本業務を行い、必要な人員を配置するものとする。

(窓口開設時間等)

9 窓口開設時間等は以下のとおりとする。

(1) 窓口開設時間は、毎週月曜日から金曜日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとし、庁舎外で本業務を行う場合、本業務の履行に必要な場合や緊急を要する場合は、この限りでないが、特に業務時間等は、一般的にお客様の理解が得られる範囲とする。

(2) 窓口閉庁日

- ① 毎週日曜日
- ② 毎週土曜日
- ③ 国民の祝日に関する法律に規定する休日
- ④ 年末年始(12月29日から1月3日まで)

(経費の費用負担)

10 経費の費用負担については、別記2「経費の負担区分」に従うものとし、明記のないものについては、原則として受託者の負担とする。

(地元雇用の確保)

11 受託者は、事務従事者の雇用について、地元雇用(鳥羽市に住所を有するものを雇用することをいう。)を優先するよう努めなければならない。

(組織体制の確立及び名簿の提出)

12 受託者は、事務従事者の組織体系を確立し、その名簿をあらかじめ市に提出しなければならない。

(緊急連絡体制の確立)

13 受託者は、事務従事者の緊急連絡体制網を整備し、あらかじめ市に報告しなければならない。

(業務責任者の選任)

14 受託者は本業務を管理執行するため、事務従事者の中から業務責任者を選任し、業務責任者届を市に提出しなければならない。

(業務責任者及び事務従事者の変更)

15 市は業務責任者又は事務従事者について、本業務の遂行につき、著しく不適当と認めたときは、受託者に対してその理由を明示し、変更を求めることができる。

(事務従事者証)

16 事務従事者証の交付については、次のとおりとする。

- (1) 市は「12 (組織体制の確立及び名簿の提出)」による届出に基づき、事務従事者証を交付する。
- (2) 受託者は、事務従事者を本業務に従事させるときは、市が発行する事務従事者証を常時携帯し、水道使用者から提示を求められたときは、速やかに提示しなければならない。
- (3) 受託者は、市が交付した事務従事者証を紛失したときは、速やかに市に届け出をし、再交付を受けなければならない。
- (4) 受託者は、事務従事者の転勤や退職等の異動があったときは、速やかに市が交付した事務従事者証を市に返還しなければならない。

(事務従事者の研修)

17 受託者は、本業務が公務であることを鑑み、新任及び現任の事務従事者に対し、本業務の実施に必要な研修を計画的に実施しなければならない。本業務に従事を予定している者等の事前研修を目的として従事させる場合、本業務の遂行に影響を及ぼしてはならない。

(業務遂行時の服装)

18 受託者は、本業務遂行にあたり、事務従事者に制服を着用させなければならない。
なお、制服は、あらかじめ市の承認を受けたものでなければならない。

(業務執行計画書の提出)

19 受託者は、本業務遂行にあたり、業務執行計画書を作成し、あらかじめ市に提出しなければならない。

(意思の疎通)

20 受託者は、市との間で定期的 (月 1 回程度) に会議を行い、積極的に情報の共有及び意思の疎通を図らなければならない。

(業務執行報告書の提出)

21 受託者は、本業務遂行にあたり、市に対して業務執行報告書 (日報及び月報) を提出しなければならない。

(資料の提供)

22 受託者は、市が必要とする本業務に関連した統計資料及び各種資料を求められたときは提出しなければならない。

(関係法令の遵守)

- 23 受託者は、本業務遂行にあたり、水道法、地方公営企業法、地方自治法、労働基準法、鳥羽市個人情報保護条例、鳥羽市給水条例、鳥羽市水道事業会計規程、その他関係諸法令を遵守しなければならない。また受託者は、業務従業者に対して上記諸法令にかかる研修を実施し、従事者が正しい知識をもって本業務を遂行できるよう努めなければならない。

(再委託の禁止)

- 24 受託者は、本業務の全部又は一部を第三者に委託してはならない。ただし、その一部の業務についてあらかじめその内容を明らかにして市の承認をうけた場合は、この限りでない。

(秘密の保持)

- 25 受託者及び本業務に従事する者は、業務上知りえた事項等を一切漏らしてはならない。なお、契約終了後も同様とする。

(秘密の保持に違反した場合の措置)

- 26 「25 (秘密の保持)」記載の事項に違反して、本業務に係る情報を外部に漏えい、又は不当に利用し若しくは使用した場合には、市は本契約を解除できるものとする。その際、市又は当事者に損害を与えた場合、受託者は損害額を支払わなければならない。なお、契約終了後も同様とする。

(印影の届出)

- 27 受託者は、事務従事者が利用する領収印の印影をあらかじめ市に届け出なければならない。

(領収書の交付)

- 28 受託者は、水道料金の納付を受けた場合は、速やかに納付者に対して領収書を交付しなければならない。

(公金等の管理の徹底)

- 29 収納した公金は、受託者の厳重な管理の下で保管すること、収納した公金及び帳票等の紛失事故等があった場合は、受託者の責任において必要な措置を講じるとともに、市に損害が発生した場合、受託者は、その損害額を市に賠償しなければならない。

(公金の取り扱い)

- 30 受託者は、公金を収納した場合は、当該公金にその内訳を示す書類を添えて、当該収納した日のうちに市の出納取扱い機関に預け入れなければならない。ただし、やむを得ない場合は、翌営業日に預け入れることができる。

(収納業務における目標数値等の設定について)

- 31 受託者は、収納業務の遂行にあたり、年間の活動方針及び活動目標数値を定め、4月30日までに作成し、市に報告するとともに、その目標数値を達成するために最大限努力しなければならない。ただし、初年度は年度末までの活動方針等については、10月31日までに報告することとする。

(達成状況の報告)

- 32 受託者は、毎月末締めごとに「31（収納業務における目標数値等の設定について）」の数値目標に対する成果報告書を作成し、市に報告しなければならない。

(業務の改善)

- 33 市は、「31（収納業務における目標数値等の設定について）」による目標数値を達成することが困難と判断された場合又は仕様書及び提案書に記載のとおり業務が実施されていないと判断した場合は、受託者に対して業務の改善を命じることができる。

受託者は、改善命令を命じられたときは、その改善策を提示し、承認を得なければならない。

(業務未改善による契約解除)

- 34 市は、「33（業務の改善）」による業務の改善を命じたにもかかわらず、業務の改善がされる見込がないと判断した場合は、契約を解除することができる。ただし、受託者が市から承認された改善策を誠実に実行したにもかかわらず、業務が改善されない場合はこの限りでない。

(契約解除による賠償)

- 35 「34（業務未改善による契約解除）」により契約を解除したことによって、市に損害が発生した場合、受託者はその損害額を市に賠償しなければならない。また受託者は、契約を解除したことによって生じる損害について、市には請求できないものとする。

(お客様宅訪問時の対応)

- 36 受託者は、業務従事者が本業務の遂行上、お客様の敷地に立ち入るときは、声をかけるとともに、お客様の物件等を破損しないように細心の注意を払わなければならない。

また、これにより当事者、あるいは第三者に損害を与えた場合、受託者はその損害を賠償しなければならない。

(事故発生時の対応)

- 37 受託者は、本業務の履行中に盗難や紛失、交通事故等が発生した場合には、受託者の責任において必要な措置を講じるとともに、速やかに事故報告書を作成し、市に報告しなけ

ればならない。また、これにより市や当事者、あるいは第三者に損害を与えた場合は、受託者がその損害を賠償するものとする。

(賠償保険への加入)

38 受託者は、損害賠償に備え委託業務における各種賠償保険等に参加しなければならない。

(苦情等の対応)

39 受託者は、お客様から本業務の遂行について苦情等を受けた場合は、誠意をもって速やかに解決しなければならない。また、業務従事者がこれに対して共通認識を持つように配慮した上、速やかに市に報告しなければならない。

(その他の報告)

40 受注者は、次に掲げる事項を発見したときは、速やかに市に報告しなければならない。

- (1) 水道事業関係条例及び規則等に違反する行為。
- (2) メーターの亡失、破損。
- (3) メーターボックス内及びメーターボックスより 1 次側道路側における漏水。
- (4) 水道の利用者について、異変を発見したとき。
- (5) その他、報告の必要があると認められるとき。

(帳簿等の検査)

41 市は、受託者の本業務に関する帳票及び書類等（以下「帳簿等」という。）について、定期的に検査を行うものとする。また市が必要と認めるときには、臨時に検査を行うことができる。

(資料の帰属)

42 本業務において作成された帳簿等は市に帰属するものとし、受託者は契約期間が終了した時には、全ての資料を市に提出しなければならない。

(事務引継)

43 受託者は、契約期間が満了したとき、又は契約が解除された場合は、速やかに業務委託に関する一切の事務を市または市が指定する者に、その後も支障なく円滑に業務ができるように引き継がなければならない。なお、引き継ぎに係る受託者間の経費は受託者と次期受託者の間で協議し、市は一切関与しないものとする。

(委託料の支払及び契約条件等)

44 本業務は、令和 4 年度から令和 9 年度にわたる業務委託請負契約として契約を締結する。ただし、委託料の支払は年度委託料の 12 分の 1（初年度及び最終年度にあっては、6 分の 1）を月払いとし、受託者は委託業務を履行した翌月 10 日までに、委託金額のうち当月分

の委託料(消費税及び地方消費税相当額を含む。)の支払請求書を提出するものとする。
なお「3 (委託期間及び準備期間)」に記載の準備期間中にかかる経費の請求はできないものとする。

(災害及び緊急時の対応)

- 45 受託者は災害及び緊急時を想定し、市と災害時の復旧活動等に関する協力協定を締結する等、あらかじめ的確な対応がとれる体制の構築に努めなければならない。

(福祉行政への協力)

- 46 高齢者や生活困窮者等に係る見守り活動への協力のため、「高齢者あんしん見守りネットワーク」、「生活困窮者自立支援制度」の内容を理解し対応すること。

(その他)

- 47 この仕様書に定めのない事項については、市及び受託者双方で協議して定めるものとする。

別記1 個人情報取扱特記事項

(基本事項)

第1 受託者（以下「乙」という。）は、この契約に基づき委託業務を実施するにあたり、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。

(機密保持)

第2 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、または不当な目的に使用してはならない。

2 乙は、この契約による業務従事者に対し、在職中及び退職中においても、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、または不当な目的に使用してはならない。

3 前2項の規定は、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。

4 乙は、業務従事者へ十分な情報セキュリティ研修の実施を行い、情報管理要領を作成し、不法行為が厳に行われないよう周知徹底しなければならない。

(厳重な保管及び搬送)

第3 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。

(再委託の禁止)

第4 乙は、発注者（以下「甲」という。）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。

(委託目的以外の利用等の禁止)

第5 乙は、甲の指示また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、または第三者に提供してはならない。

(複写及び複製の禁止)

第6 乙は、甲の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、または複製してはならない。

(事故発生時の報告義務)

第7 乙は、個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、また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、解除された後においても同様とする。

(個人情報の返還または処分)

第8 この契約が終了し、また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、または漏えいしない方法で確実に処分しなければならない。

(措置事項に違反した場合の契約解除及び損害賠償)

第9 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。

(その他)

第10 乙は、前第1から第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。

別記2 経費の負担区分

経費の負担区分については、以下のとおりとする。なお、下記の記載以外については、原則として受託者の負担とする。

1 市が負担するもの

区 分	内 容
システム関連費	① 上下水道システム維持管理に係る経費 ② オンライン端末及び周辺機器（OCR等）経費 ③ ハンディターミナル（検針用）及び周辺機器経費及びロール紙等の消耗品 ④ 保守費用
事務用機器類の保守点検費	システム端末機等貸与備品の保守点検に係る経費
通信費	専用回線の電話使用料（受託者の固定・携帯電話を除く）
お客様駐車場	庁舎の駐車場を利用
郵送料	以下の郵便物の郵送料 ① 水道料金等納入通知 ② 水道料金等督促状 ③ 水道料金等催告状 ④ 水道給水停止予告書 ⑤ その他市が業務上必要と認める郵便物
収納手数料	① 水道料金口座振替手数料 ② 水道料金郵便振替手数料 ③ 水道料金コンビニエンスストア収納代行手数料
印刷製本費	専用用紙による下記の帳票 ① 水道料金口座振替依頼書 ② 水道料金納入通知書 ③ 水道料金納入通知書（再発行用） ④ 水道料金督促状・催告状 ⑤ 水道料金納入通知書兼領収書（現地精算用） ⑥ 水道料金請求に係る封筒
事務用備品 （貸与とする）	システム用パソコン4台、プリンター1台、メールシーラー1台、電話機2台 机、椅子、ロッカー、キャビネット、カウンターテーブル （数量については、市と協議のうえ決定する。）

2 受託者が負担するもの

区 分	内 容
事務所経費	事務所（窓口）家賃(共益費含む) 電気使用料、ガス使用料、水道使用料
通信費	専用電話回線以外の通信回線使用に係る経費
営業車両費	営業車両の調達に係る経費
営業車両維持費	営業車両の車検、定期点検、維持修理に係る経費
燃料費	営業車両用ガソリン、軽油代等
被服費	従業員の被服に係る経費
事務用備品費	コピー機、FAX、シュレッダー、金庫、台車等 (注) 市が負担する備品以外の物品
事務用消耗品費	現金取扱領収印、コピー用、システム出力用再生紙、トナー カートリッジ、その他業務に必要な消耗品一式 (注) 市が負担する消耗品費以外の物品
上記以外の経費	上記以外で委託業務に必要な経費

別記3 水道事業基礎情報【平成30年度～令和2年度実績】

業 務	実 績			
	平成30年度	令和元年度	令和2年度	平 均
受付業務				
開栓・閉栓				
開栓(件/年)	469	434	418	440
閉栓(件/年)	629	576	502	569
料金収納				
料金収納	782	577	261	540
各種受付				
口座振替依頼書	505	398	402	435
減免申請	64	45	74	61
検針業務				
検針業務				
検針サイクル	毎月	毎月	毎月	—
検針件数(件/年)	109,068	108,608	108,069	108,582
料金請求・収納業務				
調定金額				
調定金額(円/年)	1,151,961,353	1,145,335,345	840,067,748	1,045,788,149
納付書発行				
納付書発行(件/月)	1,216	1,245	833	1,098
再発行(件/年)	1,827	1,881	1,282	1,663
滞納整理業務				
督促・催告状発行件数				
督促状(件/年)	3,089	3,049	1,806	2,648
催告状(件/年)	2,284	2,311	1,248	1,948
未納通知発行件数				
未納通知(件/年)	685	730	349	588
給水停止業務				
停水予告書発行件数				
停水予告書(件/年)	262	220	126	203
停水執行				
停水執行(件/年)	33	28	16	26

※令和2年度は新型コロナウイルス感染症への対応として基本料金免除（9か月間）を実施