網走市上下水道事業検針・収納等業務委託

業 務 仕 様 書

— 網走市 —

業務委託仕様書

第1章 一般事項

1. 目的

この仕様書は、網走市公営企業（以下「甲」という。）の委託する水道メーター・下水道メーターの検針及び水道料金、簡易水道料金、下水道使用料、個別排水処理施設使用料（以下「水道料金等」という。）の収納等業務委託（以下「業務委託」という。）について必要な事項を定める。

なお、この仕様書は、甲が要求する最低限の水準を示すものであり、同等以上の業務の改善や効率化、市民サービスの向上、収納率の向上等の提案を求めるものである。

2. 委託する業務の区域

網走市全域とする。

3. 委託する業務の期間

令和8年4月1日から令和13年3月31日までとする。

ただし、業務委託契約締結の日から令和8年4月1日までの期間は、業務開始のための準備期間とし、受託事業者（以下「乙」という。）の負担により、業務に係る引継、従業員の確保及び研修等を行うものとする。

4. 委託する業務の範囲

委託する業務の範囲は、次のとおりとし、乙は別に定める業務委託契約書及びこの仕様書（以下「仕様書等」という。）に定める仕様に従い履行するものとする。

- (1) 窓口受付業務（公金の取扱い及び管理を含む）
- (2) 検針業務（異常水量等の再調査業務を含む）
- (3) 調定・更正業務
- (4) 水道料金等収納・未収金整理業務（簡易水道料金、下水道使用料、個別排水処理施設使用料を含む）
- (5) 精算業務
- (6) 開栓・閉栓業務
- (7) 給水停止業務
- (8) 電子計算処理業務（管路業務支援（マッピング）システム更新業務等を含む）
- (9) メーター検定満期業務
- (10) その他 (1)～(9)に附帯する業務で、上下水道事業が必要に応じて指示する業務

5. 法令等の遵守

乙は、委託する業務の履行にあたっては、委託業務に関する関係法令規則、網走市水道事業給水条例及び関係規程並びに甲が必要に応じて指示する事項を遵守しなければならない。

6. 業務監督者

- (1) 甲は、乙又は第12項に掲げる業務責任者を指示監督するため、委託業務監督者を選任する。
- (2) 委託業務監督者は、営業経営課長とする。ただし、委託業務監督者に事故があるときは他の職員を選任することができる。

7. 委託業務監督者の役割

委託業務監督者は、次の各号に掲げる権限を有する。

- (1) 乙又は業務責任者に対する指示、承諾及び協議
- (2) 仕様書等に基づく業務履行のための帳票類の承認
- (3) 仕様書等に基づく業務履行状況の検査
- (4) その他、甲が指示する業務の連絡調整

8. 業務の執務場所

乙は、網走市庁舎内において甲が設置する「網走市水道料金センター」において業務を行い、必要な人員を配置するものとする。

甲は、乙に執務場所とは別に休憩室等の使用目的のためのスペースを貸与する。

9. 電算システム

委託業務の履行に係る電算システムは、令和4年度に甲が導入した水道料金調定システム及び管路業務支援（マッピング）システムにより行うものとする。

なお、本システムは、網走市水道部内のクローズド環境となっており、インターネットには接続できません。

10. 窓口営業時間

(1) 営業時間

原則として、平日は、午前8時45分から午後5時30分までは必ず窓口を開設しなければならない。なお、この時間は網走市職員の任免及び服務に関する条例及び同条例施行規則が改正等により変更が生じた場合、変更後の時間とする。

ただし、業務上必要な場合は、甲の承諾を得て開設時間を延長することができる。

(2) 休業日

原則として、甲の休業日（土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、

甲が休日扱いとする日)とする。

11. 業務従事者

- (1) 乙は、自己の責任において受託業務に従事する業務従事者（臨時に雇用する者を含む）を原則として網走市内から雇用のうえ確保するものとする。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。
- (2) 乙は、事業の実施にあたり、業務従事者（変更）届を甲へ届出なければならない。
- (3) 乙は、事業従事者の身分証明書を作成する場合においては、甲に身分証明書交付承認申請により承認を求めるものとする。

12. 業務責任者等

- (1) 乙は、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、常時雇用関係があり「4. 委託する業務の範囲」に係る業務について直近5年以内に2年以上業務責任者として実務経験を有する者、又は3年以上責任代理人として実務経験を有する者を業務責任者として配置しなければならない。
- (2) 業務責任者は執行場所に常駐し、仕様書等の処理に関して、その運営管理及び監督しなければならない。
- (3) 乙は、業務責任者を補佐し、又は代理する副業務責任者を選任し、甲に届出すること。副業務責任者は、開庁日時において業務責任者が常駐しないときは、副業務責任者が常駐すること。

13. 現金取扱者

- (1) 乙は、委託業務の履行にあたり、現金取扱者を指定するとともに甲に届出し承認を受け、領収日付印を管理し保管すること。
- (2) 現金取扱者の指定を解除した場合は、速やかに甲に届出し、領収日付印を返還すること。

14. 届出の変更

乙は、次の各号に該当する事項は、直ちに甲へ届出なければならない。

- (1) 乙の名称、所在地、電話番号、業務責任者、現金取扱者、業務使用印鑑、日付印又は業務従事者に変更があったとき。
- (2) 上記に定める事項のほか、業務の履行上、必要があると認められるとき。

15. 受託者遵守事項

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) 業務の履行にあたり、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收受してはならない。

- (2) 業務の履行にあたり、使用者等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) 乙の過失により、使用者等第三者の所有物に損害を与えた場合は、速やかに甲へ報告するとともに乙が損害を弁償しなければならない。

16. 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、この委託業務の契約期間が終了し、又は契約が解除された後においても同様とする。
- (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、甲の許可無く第三者のために転写、複写、閲覧又は貸出し等を行ってはならない。
- (3) 前号に規定する資料等について、乙は、委託業務の完了後、甲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。

17. 個人情報の保護

乙は、委託業務の履行に伴い、個人情報を取り扱うときは、網走市情報セキュリティポリシー及び網走市個人情報保護法施行条例並びに網走市個人情報保護法施行細則を遵守しなければならない。

18. 経費の負担

乙は、仕様書等に明示されていない事項でも、業務の性質上、必要なものは甲と協議のうえ、処理するものとする。ただし、緊急を要する場合については甲の指示するところによる。また、経費負担は、別添「経費の負担区分について」に従うものとする。

19. 賠償責任保険への加入

乙は、事故等の損害の賠償に備え、委託業務における賠償責任保険に加入しなければならない。

第2章 業務内容

1. 窓口受付業務（電話、来庁者への対応、公金の取扱い及び管理）

- (1) 水道使用開始、中止届等の受付入力
- (2) 水道使用名義人変更等の受付、届出書作成、入力

- (3) 水道料金等の収納
- (4) 収納金の管理、報告（各種資料の作成）
- (5) 口座振替申込受付データ入力
- (6) 納入通知書及び納入証明書等発行（公印管理は甲が行う。）
- (7) 使用者郵送先等変更
- (8) 漏水調査受付及び異常水量等に係る減免申請受付
- (9) 使用者等からの苦情、問い合わせ等の対応
- (10) 開閉栓の申込受付及び甲への引き継ぎ
- (11) その他、窓口受付に関する附帯業務

2. 検針業務（異常水量等の再調査業務を含む）

- (1) 検針員の指導及び監督
- (2) 検針事前準備事務（データ作成、ハンディ機器の準備等。）
- (3) 新設分の調査及び検針順路の決定
- (4) 地図の作成及び修正（メーター位置情報の整備を含む。）
- (5) 各戸検針作業（指針読取、ハンディ機器へのデータ入力等。）
※スマートメーター未導入
- (6) 「上下水道使用水量（料金）のお知らせ票」の出力及び配付
- (7) 検針データ取込処理及び入力
- (8) 検針時のメーター不良、破損、検定期間満了メーター等の報告
- (9) 検針再検査（使用実績が著しく変動した場合の原因調査・使用者等への使用状況確認等。）及び再入力
- (10) 漏水等の調査及び使用者等へのお知らせ
- (11) 異常水量の調査及び使用者等へのお知らせ
- (12) 積雪による推定検針及び認定処理
- (13) 給水条例違反の発見及び報告
- (14) 無断使用者及び無断転出者並びに甲が指定する使用者等の調査
- (15) 検針等に係る苦情処理等の対応
- (16) その他、検針及び検針後データ処理に関する附帯業務

3. 調定・更正業務

- (1) 水量認定及び更正の資料作成・報告・使用者等への文書通知
- (2) 還付処理及び還付通知書の作成と発送処理
- (3) 調定更正時由（誤検針及び漏水等。）の報告及び調定更正処理
- (4) 不納欠損に係る資料の作成（決裁は甲が行う。）
- (5) 月別の調定データ資料の作成
- (6) 下水道の新設に関する事項

- (7) 個別排水処理設備の新設に関する事項
- (8) その他、調定及び更正に関する附帯業務

4. 料金収納業務（未収金整理業務を含む）

- (1) 窓口納入及び収納消込
- (2) 各種納入通知書作成と発送処理
 - ① 水道料金等の納付書、督促状、催告状及び給水停止予告書の作成と発送
- (3) 宛先不明分の納入通知書等の調査及び再発送
- (4) コンビニエンスストア（スマートフォン決済アプリによるモバイル決済含む。）収納処理及び集計表の作成
- (5) 口座振替処理（金融機関とのデータ交換を含む。）
- (6) 給与引去り等の処理（データ作成及び読込処理。）
- (7) 滞納整理の交渉等の記録及び管理
- (8) 現地訪問及び電話催告等による水道料金等未収金の徴収
- (9) 未納者の移転先の追跡調査及び送付先変更データ入力
- (10) 分納誓約及び債権管理に関する事項
- (11) 支払督促等に関わる資料作成
- (12) 破産、倒産及び免責状況の確認（官報の閲覧等。）、システムへの情報入力及び配当要求にかかる資料作成
- (13) その他、収納・未収金整理に関する附帯業務

5. 精算業務

- (1) メーター指針値の読取又は日割計算及び料金の算出
- (2) 水道料金等の収納
- (3) 移転先調査（住民基本台帳システム端末機の操作は甲が行う。）
- (4) その他、精算に関する附帯業務

6. 開栓・閉栓業務

- (1) 開栓・閉栓に係る水道使用申込、中止届の受理
- (2) 閉栓時の精算に係る口座振替又は納入通知書の作成と発送処理
- (3) 使用開始・中止・停止に関わる開栓・閉栓の処理（開栓・閉栓依頼書の作成、甲への引継を含む。）
- (4) その他、開栓及び閉栓に関する附帯業務

7. 給水停止業務

- (1) 未納一覧及び給水停止予告通知の作成
- (2) 給水停止予告通知の抜取り及び発送

- (3) 給水停止予告対象者リスト作成及び甲への報告（給水停止決定は甲が行う。）
- (4) 給水停止通知の作成及び給水停止の執行
- (5) 給水停止実施後の甲への報告
- (6) 給水停止解除作業
- (7) その他、給水停止に関する附帯業務

8. 電子計算処理業務（管路業務支援（マッピング）システム更新業務を含む）

- (1) システムの運用保守管理（附属機器含む。）
- (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) データの入力（管路業務支援（マッピング）システム更新を含む。）
- (4) 水道料金等の計算
- (5) 各種帳票の出力
- (6) その他、電子計算処理に関する附帯業務

9. メーター検定満期業務

私設水道メーター（以下「子メーター」という。）の設置者の管理業務

- (1) 子メーターのデータ管理
- (2) 集中検針による各戸検針及び水道料金徴収に関する契約関連の一連の業務
- (3) 検定満期 8 年満了による子メーター取替実施通知及び事務処理
- (4) その他、メーター検定満期に関する附帯業務

10. その他関連業務

- (1) 量水器等に関する業務
- (2) 給水装置の相談指導に関する業務
- (3) 業務報告書等の定例的な資料の作成報告
- (4) 上下水道事業の各種計画等に使用するため甲から指示のあった各種統計資料の作成及び報告
- (5) 甲から指示あった内容の印刷物による広報の配布
- (6) その他、甲が必要と認める業務

11. 事務引継

- (1) 乙は、委託業務の契約期間が満了した場合、又は契約が解除された場合においては、速やかに委託業務に関する一切を甲に引継がなければならない。
また、受託者が乙から交代となる場合には、乙の責任において交代するまでに、後任の受託者へ委託業務の方法等の指導を行わなければならない。
- (2) 事務引継にかかる経費については、乙の負担とする。

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、必要に応じ甲と協議して決める。

第3章 業務従事者の厳守事項

業務従事者は、次の各項に掲げる事項を厳守し、業務を履行しなければならない。

1. 着用被服

業務履行のため、使用者等と接するときは、制服を着用するとともに、身だしなみ、言葉遣いに注意し、他の批判を受けないようにすること。

2. 身分証明書の携行

- (1) 使用者等を訪問するときは、甲が交付した身分証明書を常に携帯しなければならない。また、使用者等から身分証明書の提示を求められたときは、速やかに提示し、正当な理由がない限りこれを拒んではならない。
- (2) 使用者等と接する時は、常に名札を着用すること。

3. 現場訪問時の対応

- (1) 現場訪問で使用者等の土地又は建物等に立ち入る時は、立ち入り目的を告げ、必要な範囲を越えて立ち入ってはならない。
- (2) この業務の履行にあたっては、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. 帳票類の取扱い

- (1) 甲が貸与したハンディターミナル及び鍵等は、破損又は忘失することのないよう十分注意して取り扱わなければならない。
- (2) (1)に関連してハンディターミナルのデータ、その他帳票類は、汚損又は忘失することのないよう細心の注意を払って取り扱わなければならない。
- (3) 上記(1)、(2)について、汚損、忘失又は盗難等が発生した場合は、直ちに甲へ報告し、甲の指示に従い、修復その他の処置をしなければならない。

5. 業務専念義務

乙は、この業務従事中に、他の営業行為に類することを行ってはならない。

第4章 経費の負担区分

1. 事務使用消耗品の負担

事務使用消耗品の負担は、乙の負担とする。なお、印刷製本等に係る経費については、別添「経費の負担区分について」に従うものとする。

第5章 収納率等

1. 収納率の厳守

- (1) 乙は、水道料金等について毎年甲が設定する目標収納率を達成するよう努めなければならない。
- (2) 令和8年度から令和12年度の各年度の目標収納率は、次の表の収納率を上回るものとする。

区 分	目標収納率
	(上段：水道料金 下段：下水道使用料)
現 年 度	98.4
	98.4
過 年 度	63.0
	61.0

- (3) 甲は、目標収納率を下回った場合には、ペナルティを科すことができる。

第6章 委託料の支払い等

1. 委託料の請求

委託料は月払いとし、乙は、年間委託料総額の1/2分の1の委託料を甲所定の手続きに従い請求するものとする。ただし、月の支払額に端数が生じる場合は初回分に合算する。

2. 委託料の支払い

甲は、乙から請求を受けたときは、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日以内に委託料を支払うものとする。ただし、委託業務の準備期間については、委託料を支払わないものとする。

第7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、直ちにその状況を甲に報告すると共に、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、盗難等
- (4) 業務委託に関する電子データ及び関連文書等の紛失、滅失及びき損等
- (5) 貸与品、支給品及び使用許可物件の紛失、き損、盗難等
- (6) その他、甲に報告する必要があると認めたもの

2. 事故等の処理

- (1) 前項に規定する事故等の処理については、甲と乙で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措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措置を行うものとし、その内容を速やかに甲に報告しなければならない。

- (2) 乙の責任により甲又は第三者に損害を与えた場合は、乙は損害を賠償しなければならない。

3. 苦情等の対応

業務履行にあたっての苦情や問い合わせについては、誠意をもって解決にあたり、必要に応じてその内容を速やかに甲に報告すること。

4. 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、甲の指定する期日まで保存すること。

5. 業務状況報告会議の実施

甲は、乙の業務内容及び帳簿並びにその他の事項について、必要に応じて報告会議を開催することができる。

6. 定めのない事項

本仕様書に定めのない事項については、甲と乙で協議する。なお、特別な理由及び緊急を要する場合は、甲の指示するところによる。

経費の負担区分について

経費の負担区分については、以下のとおりとし、下記記載以外の経費の負担については、甲の指示に従うものとする。

なお、委託期間満了及び契約解除の際は、乙が設置した物品は乙の責任においてすべて撤去し、甲から貸与された物品等はすべて甲に返却すること。

また、甲から貸与された物品等が、経年劣化等により使用に耐えない状況になった場合は、甲と乙で協議する。

◎ 甲が負担するもの

区 分	備 考
建物維持管理費	庁舎に係る維持管理費
現行システム関連費	① 水道料金調定システム及び管路業務支援（マッピング）システムの維持管理経費 ② ハンディターミナル（検針用）及び周辺機器、バッテリー、ロール紙等の消耗品 ③ 保守費用 等
光熱水費	庁舎の電気料、水道料、下水道使用料
通信費	収納等に係る通信経費
セキュリティ費	庁舎防犯警備に係る経費
清掃費	庁舎清掃に係る経費
消防機器点検費	庁舎に設置してある消防機器点検に係る経費
使用者（お客様）駐車場	庁舎の駐車場を利用
後納郵便物等郵送料	以下の郵便物の郵送料については、甲が日本郵便(株)等に支払う。 ① 水道料金等納入通知書 ② 水道料金等督促状・催告書 ③ 水道料金等給水停止予告通知書 ④ その他、業務上必要と認める郵便物
収納手数料	以下の経費は、甲と金融機関等の契約締結の上支払う。 ① 口座振替手数料 ② 郵便振替手数料 ③ 窓口収納手数料 ④ コンビニエンスストア収納代行手数料等

区 分	備 考
印刷製本費	① 水道料金等納入通知書・督促状・催告書 ② 水道使用異動届（水道使用開始・中止届） ③ 口座振替依頼書 ④ 封筒 ⑤ その他業務に必要な帳票等
事務用備品（貸与とする。）	① パソコン ② プリンター ③ 机・椅子 ④ ロッカー ⑤ キャビネット ⑥ カウンター 一式 ⑦ 手提金庫 ⑧ 書棚 ⑨ コピー機（供用） ⑩ ファックス（供用） ⑪ 開栓・閉栓用具 一式 ⑫ コピー用紙・トナー等 （注）事務用物品の必要数等については、甲と乙との間で協議をする。
営業車両（貸与とする。）	営業車両調達に係る経費（車両2台）
乙使用営業車両駐車場	市指定の駐車場を利用
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

◎ 乙が負担するもの

区 分	備 考
車両維持経費	営業車両に係る経費 ① 車検及び定期点検整備費用（法定外6月点検含む） ② 燃料費 ③ 損害保険料 ④ その他車両に係る附属品
通信費	直通電話及び乙の携帯電話等に係る通信費
被服費	従事者用の被服、雨具、防寒具等
事務消耗品	現金取扱領収印（社名入り）、その他事務用消耗品