

可児市水道事業徴収業務委託仕様書

第1章 一般事項

1. 適用範囲

この仕様書は、可児市水道事業（以下「甲」という。）が民間事業者（以下「乙」という。）へ委託する水道事業徴収業務（以下「委託業務」という。）について適用する。委託業務は、業務委託契約書及びこの仕様書に定める仕様に従い施行するものとする。委託業務の範囲は次のとおりとする。

- ① 検針業務
- ② 窓口業務
- ③ 収納業務
- ④ 滞納整理業務（給水停止業務含む）
- ⑤ 中止再開等業務（新規開栓・メーター等管理業務含む）
- ⑥ その他、①から⑤に付帯する業務で、可児市水道事業が必要に応じ指示する業務

2. 法令の遵守

乙は、委託業務の施行にあたっては、可児市水道事業給水条例及び関係規程等を遵守しなければならない。

3. 委託業務区域

可児市水道事業給水区域全域及び甲が指定する区域とする。

4. 履行期間及び準備期間

委託業務の履行期間は、令和5年4月1日から令和10年3月31日までとする。なお、契約締結日から令和5年3月31日までは準備期間とする。

5. 委託業務監督者

甲は、乙又は乙が選任した業務責任者を指示監督するため、甲の上水道料金徴収担当課長を委託業務監督者として選任する。ただし、甲は必要に応じ、他の職員を選任することができる。

6. 委託業務監督者の役割

委託業務監督者は、次に掲げる権限を有する。

- ① 乙又は乙が選任した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の施行のための帳票類の承認
- ③ 仕様書等に基づく業務の施行状況の検査
- ④ その他甲が指示する業務の連絡調整

7. 業務時間

- (1) 委託業務の業務時間は、土曜日・日曜日・国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始（12月29日から1月3日）を除く、午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、業務時間外においても業務実施が必要な場合においては、業務時間外においても柔軟に対応するものとする。
- (2) 業務時間外において業務実施する際には、事前に時間外業務実施申請書を甲に提出し、承認を得るものとする。また、急を要する場合においては、時間外業務実施申請書の提出は事後でもよいが、乙において円滑に対応できる連絡体制を整えておくこと。

8. 業務従事者

乙は、委託業務に従事する従業員（臨時に雇用する者及び検針従事者を含む。以下「業務従事者」という。）について、事前に委託業務従事者届を甲に提出しなければならない。また、業務従事者の中より業務責任者及び副責任者を選任し、届け出なければならない。

乙は、業務従事者を新規に採用する場合は、市内在住者を積極的に雇用しなければならない。

(1) 業務責任者の基準

- ①業務責任者は専任で常駐しなければならない。
- ②業務責任者は委託業務と同種・同規模以上の受託業務において3年以上の実務経験を有するものでなければならない。
- ③業務責任者は、業務全体に精通し、的確な判断が出来る能力を有するものでなければならない。

(2) 副責任者の基準

業務責任者が不在の際には、副責任者が業務責任者の代行として業務を円滑にすすめなければならないことから、副責任者においても業務責任者と同等の基準を有するものとする。

(3) 業務従事者の基準

- ①業務従事者は、個人情報の取り扱いについて教育を受けたものでなければならない。
- ②業務従事者のうち半数以上が当該業務と同種の実務経験を1年以上有するものでなければならない。ただし、甲が認めたものにおいてはこの限りではない。

9. 業務従事者の管理

乙は、委託業務実施にあたり、配置する業務従事者に対し、下記のとおり実施しなければならない。

- ① 委託業務に配置する前に実施する個人情報の取り扱い及び本仕様内容の教育
- ② 業務従事者に対し、更なる知識及び力量の向上を図るための水道事業全般に関する教育及び指導
- ③ 業務従事者の退職・異動が生じた際に、業務に支障なく交代・変更できる体制を構築するための予備要員の確保
- ④ 業務従事者に対し、統一した清潔な服装の着用

10. 再委託等の承諾

乙は、「1. 適用範囲」に示す委託業務における①及び⑤に限り、これを第三者に委託し又は請け負わせ（以下「再委託」という。）ようとするときは、あらかじめ再委託承諾申請書（様式5）を提出して発注者の承諾を得なければならない。

- (1) 承諾にあたって、甲は原則として再委託先との間に「2. 法令の遵守」「9. 業務従事者の管理」に規定する規約を交わすこと、またその他の条件を付するものとする。

11. 提出書類

乙は、委託業務実施にあたり、下記の書類を甲に届け出なければならない。

(1) 研修開始前

- ① 研修実施計画書
- ② 研修者名簿
- ③ 研修時連絡体制表

(2) 着手前

- ① 着手届
- ② 委託業務従事者名簿

- ③ 業務責任者選任届・副責任者選任届
- ④ 組織表及び連絡体制表
- ⑤ 身分証明書及び身分証明書発行申請書
- ⑥ 貸与品受領書
- ⑦ 搬入物一覧表
- ⑧ 業務用車両届

(3) 都度

- ① 着手前に提出した書類において変更が生じた際の各種変更書類
- ② 業務上必要な書類（本仕様書記載のもの）

12. 帳票・統計データ類の作成及び提出

乙は、委託業務実施において必要な帳票及び各種統計データを作成しなければならない。また、甲に提出を求められた際には速やかに作成及び提出するものとする。

13. 個人情報の保護

乙は、この契約による業務を遂行するため個人情報を取り扱う場合は、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

14. 地域貢献及び協力体制の構築

可児市における地域見守り協力活動及び災害発生時における応援体制を構築するものとする。

(1) 地域見守り協力活動

乙は、可児市と「可児市地域見守り協力活動に関する協定」を結び、その内容を遵守するものとする。

(2) 災害時における応援体制の構築

委託業務の契約期間中において、可児市又は水道施設等において災害が発生した際には、甲の要請に基づき、協力できる体制を構築するものとする。ただし、災害時における応援業務を実施した際にかかる費用は、別途協議により定めるものとする。

15. 禁止行為

乙は、委託業務の施行に関連して、いかなる理由でも水道使用者等から上下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。

16. 報告及び協議の義務

(1) 乙は、この契約の履行にあたって事故等が発生したときは、ただちに適切な処置を取るとともに、速やかに事故報告書により甲に報告しなければならない。

(2) 乙は、この契約の履行期間内に、申告漏れに伴う税務調査等公的機関による調査等を受けた場合は、ただちに甲に報告しなければならない。また、休業等契約の内容に影響を与える可能性がある行為をしようとする場合には、あらかじめ甲と協議しなければならない。

17. 履行義務

(1) 乙は、仕様書等に明示されていない事項についても、業務遂行上必要なものは乙の負担で履行しなければならない。

(2) 乙は、プロポーザルの実施に際し提出した業務提案書に記載の提案についても履行しなければならない。

18. 損害賠償義務

乙は、委託業務の実施にともない、甲又は第三者に損害を与えたときは、乙の負担によりこれを賠償しなければならない。

19. 債務不履行に対する乙の責任

- (1) 年度当初に甲と協議し、収納率の目標を設定する。乙はこの設定された目標達成に努めなければならない。なお、設定収納率は前年度を下回らない率とする。
- (2) (1)の収納率を下回った場合、乙は速やかに収納率向上計画を甲に提出しなければならない。なお、甲は目標未達成分について、乙に損害の賠償を請求することができる。

20. 所有権

- (1) 委託業務に係る一切の文書、帳簿、書類、電算機器内のデータ等の所有権は甲に帰属する。
- (2) 乙は、契約終了時又は契約解除後においては、前項の所有物を速やかに甲に引き渡さなければならない。

21. 体制構築

- (1) 乙は、準備期間中に甲及び現在の受注者から委託業務に関する一切の事務を正確に引き継がなければならない。
- (2) 乙は、委託業務掌握のため、業務従事者の確保及び現地での1か月以上の研修等を行い、令和5年4月1日の業務着手時においては業務に支障のない体制を構築するものとする。
- (3) 準備期間内における、乙の業務従事者の事務引継ぎ等業務の準備にかかる経費については乙の負担とする。

22. 契約期間満了等による事務引継等

- (1) 乙は、委託業務の契約期間が満了する場合は、甲及び甲の指定する者に対し、甲の指定する日から契約期間満了日までの間に、また、契約期間中に契約が解除された場合は甲の指定する期間までに、支障なく円滑に業務ができるよう、委託業務に関する一切の事務を正確に必要な資料の提出及び技術指導により引き継ぐものとする。
- (2) 事務引継ぎにかかる経費については乙の負担とする。
ただし、新たな受注者に帰属する費用は含まないものとする。

23. 契約料の支払等

委託料は、支払日、金額等を甲乙協議のうえ、毎月支払う。なお、4に規定する準備期間中に係る経費の請求はできないものとする。

24. その他

- (1) この仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、甲乙協議のうえ決定する。
- (2) 見積書は、5年間の総額（税抜き）を記載すること。

第2章 委託業務の内容

1. 検針業務

- (1) 検針の対象区域は、甲が指定する区域とする。
- (2) 定期検針は、毎月1日～10日の間に行う。
- (3) 甲の指示により、給水停止中又は中止中のメーター、井戸水メーターについても点検を行い、指針の確認を行う。
- (4) 検針は、甲が乙に貸与するハンドヘルドターミナル（以下「ハンド」という。）で行う。
- (5) 検針するために必要なデータをコンピュータからハンドへ入力する処理
- (6) 検針後のハンドのデータ及び提出書類等の記載内容の審査及び再調査
- (7) 検針終了後ハンドからコンピュータへ検針結果を出力する処理及びこの処理により出力される帳票による検針結果のデータ確認
- (8) 未検針等再調査、調査結果の報告及びコンピュータへの入力
- (9) 事前給水の検針票出力及び精算入力
- (10) 乙は、各調査または対応の結果について、速やかに甲へ書面により報告しなければならない。
- (11) 乙は、月末までに検針結果を甲に報告しなければならない。
- (12) 検針票の出力及び交付
- (13) 持ち帰った検針票の保管及び交付
- (14) 漏水者及び異常水量等により漏水の疑いのある使用者に対する通知
- (15) 検針中の路上漏水を発見した場合の報告
- (16) 検針順路の管理及び検針順路のコンピュータへの入力処理
- (17) 検針従事者への指導・教育
- (18) ハンド及び周辺機器の管理
- (19) その他検針に附帯する事項及びコンピュータへの入力処理
- (20) 業務に対する苦情への対応及び報告

2. 窓口業務

- (1) 委託業務に関連する窓口対応
- (2) 委託業務に関連する電話への対応
- (3) 中止、再開等の申請受付及びコンピュータへの入力処理
- (4) 所有者変更、使用者変更の申請受付及びコンピュータへの入力処理
- (5) 宛名管理に関する対応（非住民・法人異動）
- (6) 納入通知書の再発行
- (7) 各種証明書の発行申請の受付及び交付
- (8) 集合建物の上下水道料金の特例（取下）申請書の受付
- (9) 上下水道使用水量認定（減免）申請書の受付
- (10) 新規水道の量水器位置のコンピュータへの入力処理
- (11) 口径変更に伴うコンピュータへの入力処理
- (12) 検満メーター取り替え時の水道メーター取り替えによる水量と料金のお知らせハガキの発送
- (13) メーター取り替えに伴うコンピュータへの入力処理
- (14) 亡人所有者・亡人使用者の調査
- (15) 夜間・休業日の上下水道に関する問い合わせ等への対応と報告
- (16) 埋設管に関する軽微な問合せの対応
- (17) 関係書類の管理及び保管
- (18) その他委託業務に関する受付及びコンピュータへの入力処理
- (19) 業務に対する苦情への対応及び報告

3. 収納業務

- (1) 納入通知書、督促状、催告書等の作成処理、発送及び不着調査
- (2) 口座振替処理
- (3) 口座再振替処理
- (4) 口座振替停止処理
- (5) 口座振替不能調査
- (6) 口座振替申込によるコンピュータへの入力処理
- (7) 手数料の納入通知書発行
- (8) 窓口における公金の収納、管理及び保管
- (9) 収納消込処理
- (10) 上下水道料金の過誤納金処理、報告
- (11) 日計処理及び月計処理
- (12) 収納データ作成処理
- (13) 収入・調定内訳表の作成
- (14) 口座振替用データの作成等（振替結果・口座消込処理、口座振替不能通知等関連処理を含む）
- (15) 電算スケジュールの作成
- (16) コンビニエンスストア、モバイル決済等収納処理
- (17) 口座振替による料金納付の勧誘
- (18) その他上下水道料金等の収納に関連する事項
- (19) 業務に対する苦情への対応及び報告

4. 滞納整理業務

乙は、滞納整理業務実施にあたり、別途定めるマニュアルをもとに、下記について実施すること。

- (1) 未納者等の訪問及び未納金の収納。なお、未納者とは使用者変更等により料金が未納となっている者も含む。未納金については甲の指示する範囲のものとする。
- (2) 滞納整理活動記録等の作成
- (3) 窓口での料金収入
- (4) 収納状況の確認及び不納欠損処理事務等
- (5) 領収印の管理
- (6) 収納金の管理及び指定場所での納入
- (7) 給水停止予定者リストの作成
- (8) 給水停止通知書の作成及び交付
- (9) 給水停止執行書の作成及び交付
- (10) 給水停止執行
- (11) 給水停止結果報告書の作成及び報告
- (12) 給水停止解除
- (13) 転居先調査
- (14) 滞納整理活動目標の設定及び実績報告
- (15) 業務に対する苦情への対応及び報告

5. 中止再開等業務

乙は、中止再開等業務実施にあたり、別途定めるマニュアルをもとに、下記について実施すること。

- (1) 業務の対象区域は、甲が指定する区域とする。
- (2) メーターの指針読針
- (3) メーターの再開処理（事前給水に伴う再開を含む）
- (4) メーターの中止処理

- (5) メーターの廃止（一部業務除く）処理
- (6) メーターの撤去
- (7) メーターの取付け
- (8) メーター指示数等のコンピュータ入力作業
- (9) 現地における上記業務による上下水道料金の算出及び収納
- (10) 撤去したメーターは洗浄すること。但し、不動メーターは洗わないこと。
- (11) 業務に対する苦情への対応及び報告
- (12) その他附帯事項
 - ① 甲が指定するメーター等の調査及び報告
 - ② 再開処理後等、宅内漏水等を発見した場合の応急処置及び使用者等への報告（新規開栓含む）
 - ③ 可児市水道事業給水条例等違反者の発見及び報告
 - ④ 業務結果の確認及び再調査並びに修正処理
 - ⑤ 漏水、メーター破損等給水装置異常等の発見をした場合の報告及び一部処理
 - ⑥ 業務付近での漏水等を発見した場合の報告
 - ⑦ 使用者等からの依頼への対応及び報告
 - ⑧ 乙は、中止再開等業務に従事する業務従事者について、健康診断書（過去1年以内に検査したもの）の写し又は腸内細菌培養検査証明（過去半年以内に検査したもの）の写しを甲へ提出しなければならない。ただし、緊急時等やむを得ない場合は、従事後速やかに提出しなければならない。

第3章 委託業務の施行

1. 業務遂行時の服装

乙は、委託業務を履行するにあたり、使用者等を訪問するとき（検針業務を含む。以下「現地訪問」という。）は、制服を着用しなければならない。なお、制服はあらかじめ甲の承認を受けたものでなければならない。窓口業務遂行時の服装については、お客様に不快感を与えないものとする。

2. 身分証明書の携行

現地訪問の際は、甲の受託業者であることを明文化した身分証明書を携行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、これを拒んではならない。

3. 現地訪問時の対応

- (1) 現地訪問で使用者等の土地又は建物等に立ち入るときは、立ち入りの目的を告げ、必要な範囲を越えて立ち入ってはならない。
- (2) 委託業務の施行にあたっては、態度及び言葉づかいに十分注意するとともに、使用者等の誤解を招く言動をしてはならない。

4. 業務専念義務

委託業務従事中は、物品の販売、配送等他の営業行為に類することをしてはならない。

5. コンピュータへの異動入力データの確認

コンピュータへの異動入力処理を行ったデータは、入力処理を行った者以外の者によるチェックを行わなければならない。

6. 帳票類等の取扱い

- (1) コンピュータのデータ、その他甲及び使用者等から交付を受けた帳票類は、汚損又は紛失することのないように、細心の注意をもって取り扱わなければならない。
- (2) 甲から借用した機器類は、破損又は紛失することのないように、細心の注意をも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、紛失又は盗難等が発生した場合は、速やかに甲に届け出し、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。

7. 検査

- (1) 乙は、業務を完了したときは、ただちに指定の書類等を甲に提出し、検査を受けなければならない。
- (2) 前項による検査の結果、甲が再処理を必要と判断したときは、乙はこれに従わなければならない。

8. 業務の報告又は調査

甲は、必要に応じて、乙の業務処理状況について報告を求め、又は調査をすることができる。

9. 日報及び月報

乙は、検針業務、窓口業務、中止再開等業務について、業務遂行件数等を示す月報を作成し、甲に報告しなければならない。また、必要に応じ日報を作成し、甲に報告しなければならない。

10. 情報交換

甲及び乙は、定期的に会議等（毎日の打合せ含む）を開催し、情報の共有化、意思疎通を図り、委託業務を円滑に遂行できるように努めなければならない。

第4章 委託業務の負担区分

1. 甲が負担するもの

- (1) ハンド及び周辺機器 30 台分
- (2) 検針票及び検針用ロール紙
- (3) メーター設置場所の鍵及び集中検針盤用の鍵
- (4) ハンド収納ロッカー（鍵付き）
- (5) 上下水道情報に関するコンピュータシステム及び運用経費
- (6) 来客用窓口
- (7) 事務室及び駐車場 3 台分
- (8) 光熱水費（庁舎等）
- (9) 電話及びファックス
- (10) 窓口用電話料金（庁舎の固定電話及びファックスのみ）
- (11) 納入通知書、督促状、催告書等の郵送料金
- (12) 机 5 台
- (13) 椅子 7 脚
- (14) キャビネット 8 台
- (15) レターケース 1 個
- (16) 水道情報システム（GIS）端末機器
- (17) 給水停止決議書等システムより出力される各種帳票
- (18) 収納印
- (19) 納入通知書等甲の指定様式による印刷物
- (20) 給水停止に必要な閉栓キャップ及び給水停止シール
- (21) メーター及び周辺機器等の一部
- (22) 中止再開等に必要な閉栓キャップ及び周辺機器等の一部
- (23) その他甲が必要と認めるもの

2. 乙が負担するもの

- (1) 業務従事者に附帯するもの
 - ① 被服
 - ② 身分証明書用紙
 - ③ 業務従事者の研修、会議に利用する会議室等
- (2) 事務所に附帯するもの
 - ① 車輛
 - ② 事務機器（コピー機・シュレッダー）等
 - ③ 消耗品
 - ④ 甲の指定する資料を作成するために必要となる物品等
- (3) 現地訪問の際必要なもの
 - ① 検針時投函する用紙一式（検針票除く）
 - ② 各種訪問票用紙
 - ③ つり銭
- (4) その他業務に必要な物品

3 賃貸借料

甲が負担する物品等については、別途賃貸借契約を締結し、乙は賃貸借料を支払うものとし、その金額は5年間で1,080,000円（税抜き）とする。

個人情報取扱特記事項

(基本事項)

- 1 乙は、この契約による業務を遂行するにあたって、可児市個人情報保護条例及び同条例施行規則を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適切に行わなければならない。

(収集の制限)

- 2 乙は、この契約による業務を遂行するために個人情報を収集する場合は、その目的を明確にし、その目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。
- 3 乙は、この契約による業務を遂行するために個人情報を収集する場合は、本人から収集し、又は本人以外から収集するときは本人の同意を得たうえで収集しなければならない。ただし、甲の承諾があるときはこの限りではない。

(目的外利用・提供の制限)

- 4 乙は、この契約による業務に関して知ることのできた個人情報を契約の目的以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。ただし、甲の承諾がある場合は、この限りではない。

(情報の漏えいの防止)

- 5 乙は、この契約による業務に関して知ることのできた個人情報について、個人情報の漏えいの防止、その他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。

(秘密の保持)

- 6 乙は、この契約による業務に関して知ることのできた個人情報を、一切第三者に知らせてはならない。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。

(業務従事者への周知)

- 7 乙は、この契約による業務に従事している者に対して、在職中及び退職後においてもこの契約による業務に関して知ることのできた個人情報を、第三者に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に必要な事項を周知させなければならない。

(廃棄)

- 8 乙は、この契約による業務に関して知ることのできた個人情報について、保有する必要がなくなったときは、確実かつ速やかに廃棄又は消去しなければならない。

(複写又は複製の禁止)

- 9 乙は、この契約による業務にかかる一切の情報を複写又は複製してはならない。ただし、あらかじめ甲の承諾を得たときはこの限りではない。

(再委託の禁止)

- 10 乙は、この契約による業務を第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。ただし、あらかじめ甲の承諾を得たときはこの限りではない。

(情報の保護対策)

- 11 乙は、この契約による情報を保護するため、乙の所有、若しくは賃貸する施設設備の管理体制に安全対策を講ずるものとする。
- 12 乙は、善良な管理者の注意をもって次の各号に定めるものの管理にあたらなければならない。また、個人情報を有する媒体を搬送する場合は、可児市の媒体搬送手順に従って行動するものとする。

(1) 磁気媒体に記録されている情報

(2) 情報が記録されている帳票

(3) その他甲が指定するもの

(立入調査)

- 13 甲は、乙が契約による業務の執行にあたり取り扱っている個人情報について、随時調査

することができる。

(事故発生時における報告義務)

14 乙は、この契約に違反する事故が生じ、又は生じる恐れのあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。

(資料等の返還等)

15 乙は、この契約が完了した時、又は、この契約が解除されたときは、速やかにこの契約の遂行に用いた全ての資料等(複写又は複製したものを含む)を甲に返還しなければならない。

16 乙は、この契約が完了した時、又は、この契約が解除された時、データその他記録媒体を破棄する場合には、あらかじめ甲の承諾を受けるものとし、廃棄に際しては、第三者の利用に供されることのないよう厳重な注意をもって処分しなければならない。

(前各号に違反した場合における契約解除等の措置及び損害賠償)

17 乙が、この契約に違反して委託業務に関する情報を外部漏えいし、又は不当に利用若しくは使用していた場合、甲は、この契約を解除し、乙に対する損害賠償を請求する権利を有する。