

仙北市水道料金賦課徴収等業務委託業務水準書

第1章 一般事項

(目 的)

第1条 この水準書は、仙北市（以下「発注者」という。）の委託する水道料金賦課徴収等業務（以下「業務委託」という。）についての内容、実施方法及びその他必要な事項を定めるものとする。

(定 義)

第2条 前条に規定する水道料金とは、水道料金及び下水道使用料並びに温泉普通供給料金をいう。

(委託業務の区域)

第3条 委託業務の区域は、仙北市内の水道事業及び下水道事業並びに温泉事業の実施区域とする。

(委託業務の範囲)

第4条 委託業務の範囲は次のとおりとし、委託業務の委託を受けた者（以下「受注者」という。）は、別に定める業務委託契約書及び仙北市水道料金賦課徴収等業務処理要領並びに本水準書（以下「水準書等」という。）を遵守し、業務を履行するものとする。

- (1) 窓口業務
- (2) 開閉栓業務
- (3) 検針業務
- (4) 調定、更正業務
- (5) 収納業務
- (6) 滞納整理、水道給水停止業務
- (7) 水道メーター情報管理業務
- (8) 電算処理業務
- (9) 事務引継ぎ業務
- (10) その他付随業務

(法令の遵守)

第5条 受注者は、委託業務の遂行にあたっては、業務に関する関係法令規則及び、仙北市の条例並びに関係規定等を遵守しなければならない。

(業務の執行場所)

第6条 受注者の執行場所は、仙北市建設部上下水道課が指定する場所とする。

(電算システム)

第7条 委託業務の遂行に係る電算システムは、現在、発注者が導入している上下水道料金システムにより行うものとする。

(窓口営業時間)

第8条 委託業務の営業時間及び休業日は、次のとおりとする。

(1) 営業時間

月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時15分とする。

ただし、発注者が指定する場合は、上記に掲げる営業時間以外であっても業務を行うものとする。

(2) 休業日

① 土曜日、日曜日及び国民の祝日

② 1月1日から1月3日及び12月29日から12月31日

ただし、発注者が指定する場合は、上記に掲げる休業日であっても業務を行うものとする。

(委託業務の期間)

第9条 委託業務の期間は、令和7年4月1日から令和12年3月31日までの5年間とし、契約締結日から令和7年3月31日までは、準備及び業務の引継期間とする。

2 受注者は、第1項に定める業務の準備期間であっても、受託業務を円滑に行うことができるよう自らの責任において準備を行い、業務に必要な経費を負担するものとする。ただし、発注者が必要と認めた場合は、経費の負担に関し受注者と協議するものとする。

(委託業務の作業件数)

第10条 委託業務の作業件数は、別紙「水道料金賦課徴収等業務の概要」を参照すること。

(業務従事者)

第11条 受注者は、自己の責任において委託業務の執行に必要な業務従事者を確保しなければならない。増員及び欠員の補充については、受注者において募集し、採用するものとする。

2 受注者は、委託業務の履行にあたり、前項に規定する業務従事者の人員配置及び雇用

形態等が記載された名簿を作成し、委託業務開始前に発注者に提出し承諾を得なければならない。また、委託業務開始後、業務従事者の採用・異動・退職等により変更があった場合は速やかに発注者に届け出なければならない。

(証明書等)

第12条 発注者は、業務従事者に「業務委託証明書」を交付する。

2 受注者は、業務従事者に身分を証明する証票（以下「受託者身分証明書」という。）を交付しなければならない。

3 業務従事者は、第1項の業務委託証明書及び前項の受託者身分証明書を常に携行し、使用者等から提示を求められたときは、その都度提示しなければならない。

4 受注者は、業務従事者の異動・退職等があった場合は速やかに業務委託証明書を発注者に返還しなければならない。

(業務責任者)

第13条 受注者は、業務従事者の中から水準書に定められた事項の処理にあたり、委託業務の管理遂行するための業務責任者を選任し、発注者に届け出なければならない。

(業務責任者の役割)

第14条 業務責任者は、委託業務全般について一切の管理を行い、業務の実施及び運営管理等の取締りを行わなければならない。

(現金の取扱等)

第15条 受注者は、委託業務に係る現金取扱のため、業務従事者の中から現金取扱員及び現金取扱責任者を指定し発注者に届け出なければならない。また、変更が生じた場合も同様とする。

2 受注者は、現金取扱員が使用する領収印の印影をあらかじめ仙北市建設部上下水道課に届け出なければならない。

3 受注者は、収納した水道料金等を出納取扱金融機関に払い込みしなければならない。

(届出の変更)

第16条 受注者は、次の各号に該当する事項において、直ちに発注者へ届け出なければならない。

2 受注者の名称、所在地、電話番号、業務責任者、現金取扱責任者、現金取扱員、業務使用印鑑、領収印又は、業務従事者に変更があったとき。

3 前項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。

(月報等の報告書提出)

第17条 受注者は月報等の報告書を発注者へ提出しなければならない。

(個人情報を含むデータ又は帳票類の取り扱い)

第18条 受注者は、委託業務の履行に伴い、個人情報を取り扱うときは、仙北市個人情報保護条例等の関係法令を遵守しなければならない。

- 2 受注者は、個人情報を含むデータ又は帳票類を汚損又は亡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 受注者は、前項について汚損、亡失又は盗難等が発生したときは、速やかに発注者へ報告するとともに、必要な措置を講じなければならない。
- 4 受注者は、個人情報の流出防止対策等について管理体制を整備し、業務従事者に対し指導教育を行わなければならない。
- 5 発注者は受注者が個人情報の取扱いを怠り、発注者に損害を与えた場合は、受注者に対して損害賠償を求めることができる。

(秘密の保持)

第19条 受注者は、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 受注者は、委託業務の履行に際して知り得た事項は、一切第三者へ漏らしてはならない。なお、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。
- (2) 受注者は、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、発注者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) 受注者は、業務委託完了後は発注者の指定により保管を要するとされたものを除き受注者の負担のもと業務委託に係る情報及び資料を抹消、消去及び切断等、再生使用不可能な方法により処分しなければならない。これら抹消、消去又は廃棄に際し、発注者から作業の立会い又は作業完了を確認することができる資料の提出を求められたときは、これに応じなければならない。

(経費の負担)

第20条 経費の負担は、別表1「経費の負担区分」に従うものとする。

- 2 前項のほか、業務の性質上、当然必要と認められるものについては、受注者の負担とする。

(貸与品等)

第21条 発注者は業務委託の実施にあたり必要と認められる物品を受注者へ無償貸与することができる。

第2章 委託業務内容

(委託業務内容)

第22条 水道料金等に係る委託業務の内容は、次のとおりとする。なお、ここに掲げる業務は受注者が最低限度満たすべき業務内容であり、その具体的手法については受注者の技術提案によるものとする。また、委託期間において、以下に掲げる業務を行うことはもとより、効率的事務の執行や顧客満足度の向上、サービスの充実につながる提案を求めるものとする。

(1) 窓口業務

- ① 水道使用異動届、口径・用途変更届の受付
- ② 下水道、集落排水、浄化槽の開始、再開、中止（休止）、廃止、使用人数の変更届の受付
- ③ 水道、下水道、集落排水、浄化槽、温泉に係る受付（口頭、電話、FAX、メール対応含む）
- ④ 納入通知書の再発行業務
- ⑤ 上下水道料金納付済証明書発行業務（証明に伴う決裁事務は発注者が行う。）
- ⑥ 漏水減免申請受付および漏水修理報告書の受付
- ⑦ 使用者からの苦情、問合せ等への対応
- ⑧ 口座振替依頼書の手渡し又は郵送業務
- ⑨ その他、窓口業務に関する附帯業務

(2) 開閉栓業務

- ① 使用開始又は使用中止に伴うメーターの指針の読み取り、パイロットの確認
- ② 開栓作業又は閉栓作業（冬期間の対応含む）
- ③ 漏水、メーター不良、破損、検定期満了メーター等の発注者への報告
- ④ 開栓時指針、閉栓時指針の記録、入力および「開栓連絡票」、「中止精算連絡票」の保管
- ⑤ その他、発注者が指示する開閉栓等に附帯する業務

(3) 検針業務

- ① 検針員の指導および監督
- ② 検針スケジュールの作成および進捗状況管理
- ③ 検針前準備（データ作成、HHT準備・保管、管理等）
- ④ 新設分検針順路の決定
- ⑤ 入力地図の作成および修正
- ⑥ 各戸検針作業（指針読取、パイロット確認、HHTへのデータ入力等。）

- ⑦ 水道料金等のお知らせ出力および投函
- ⑧ 検針データ取込処理および入力作業
- ⑨ 検針時のメーター不良、破損、検定期限満了メーター、条例違反の発見等の報告
- ⑩ 積雪等による推定検針、認定処理
- ⑪ 積雪期間中の推定水量値のデータ精査及び修正
- ⑫ 検針に係る苦情処理等の対応
- ⑬ 検針後のデータ精査および書類等の確認
- ⑭ 異常水量の調査および使用者等へのお知らせ（使用者等からの依頼を含む。）
- ⑮ その他、検針業務・検針後のデータ処理に関する附帯業務

（４）調定、更正業務

- ① 発注者が定めるスケジュールに基づく調定および更正に係る調定簿資料作成・報告
- ② 仮調定および本調定の確定処理
- ③ 冬期間推定者へのお知らせの作成および配布または送付
- ④ 冬期推定処理および精算処理
- ⑤ 汚水排除量の認定および確認
- ⑥ 水量認定および更正（誤検針、漏水および不納欠損等）の資料作成・報告・使用者へ文書通知（認定・更正に伴う決裁は、発注者が行う。）
- ⑦ 月別の各種統計資料作成業務
- ⑧ その他、調定および更正に附帯する業務

（５）収納業務

- ① 納入通知書の調達・発注
- ② 納入通知書の作成発送および二重納付防止のための抜き取り
- ③ 宛先不明分の納入通知書の調査、再発送又は配布
- ④ 納入通知書の収納
- ⑤ 業務使用印および領収日付印の保管および管理
- ⑥ 日計表の作成および収納金やつり銭の計算および確認
- ⑦ 収納金を科目ごとに仕分けした伝票の作成
- ⑧ 収納金の発注者が指定する金融機関への払い込み及び内訳の作成
- ⑨ 収納原符の消込（OCR又はバーコードリーダー等）および保管
- ⑩ 口座振替業務
 - ア 窓口、電話等による口座手続業務
 - イ 口座振替申込書の受付処理
 - ウ 口座振替不能対象者への納入通知書の発送

エ 口座引継業務(入力処理を含む。)

オ 口座振替申込受付データ入力

⑪ 口座振替データ作成

⑫ 口座振替データ交換

⑬ 口座振替データのシステムへの消込

⑭ コンビニ収納の速報・確報データの受信および取込処理

⑮ 月別集計表等の作成

⑯ 還付・充当業務

ア 水道料金等の還付、充当の原因が生じた場合の調書作成(決裁は発注者が行う。)

イ 通知の作成並びに使用者等へ通知(還付・充当終了後の電算システム上の処理を含む。)

ウ 還付・充当の発生件数と金額のデータ管理

⑰ 各種統計資料作成業務

⑱ その他、収納業務に附帯する業務

(6) 滞納整理業務および給水停止業務

① 発注者が定めるスケジュールに基づく督促状の発送(滞納整理による発送不要分抜き取り作業を含む)

② 宛先不明分の各種通知書等の確認および発送又は配布

③ 現地訪問、電話等による水道料金等の未収金の納入催告および徴収

④ 現金の保管および管理

⑤ 未納者の転出先の追跡調査の補助および送付先変更データ入力

⑥ 滞納整理の交渉等の記録および発注者への報告

⑦ 分納誓約および債権管理に関わる業務の補助

⑧ 支払督促等に関わる資料作成業務

⑨ 給水停止予告書および給水停止通知の作成・配布(分納誓約等納付約束不履行者への執行を含む。)

⑩ 給水停止執行および解除(執行については、発注者に事前に報告し決裁を得ること。)

⑪ 給水停止報告書の作成および発注者への報告

⑫ 給水停止に対する苦情、問合せ等の対応

⑬ 破産、倒産および免責状況に関する官報の閲覧、システムへの情報入力および配当要求にかかる資料作成業務

⑭ 不納欠損にかかる資料の作成(不納欠損に伴う決裁は、発注者が行う。)

- ⑮ 各種統計資料作成業務
 - ⑯ その他、滞納整理業務に関する附帯業務
- (7) メーター管理等業務
- ① 発注者との連絡調整、出庫および連携業務(口径変更等の情報入力処理)
 - ② 取付・取替および検満メーター取替等のメーターの入出庫
 - ③ メーカーからの入庫および仕分け作業
 - ④ メーターの在庫管理、定例報告書および資料の作成
 - ⑤ 検満メーター交換計画書の作成および検満取替作業
 - ⑥ メーター取替票等の取込処理
 - ⑦ 取替メーターの入力結果確認およびデータ再入力
 - ⑧ メーター取替に伴う使用者等からの苦情又は問い合わせの対応
 - ⑨ 新設又は改造に伴うメーターの引渡しおよびデータ作成入力、
 - ⑩ 交換・撤去等に伴うメーターの受取およびデータ作成入力
 - ⑪ メーターの取付、取替又は取外しに伴うメーター情報の入力
 - ⑫ 仮メーターおよび臨時メーターの出庫
 - ⑬ 長期未使用施設のメーター調査および撤去
 - ⑭ その他メーター管理に関する附帯業務
- (8) 電算処理業務
- ① 窓口業務からメーター管理等業務に係るシステム入出力に関すること。
- (9) 事務引継ぎ業務
- 受注者は、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発注者又は発注者の指定する者に業務に支障をきたす事のないよう引き継がなければならない。また、業務の引継に際して、業務マニュアルの整備を行うこととする。なお、これに要する費用は受注者の負担とする。
- (10) その他付随業務
- (1) から (9) に関連する附帯業務の内容については、必要に応じ、発注者と協議して定める。

第3章 厳守事項

(厳守事項)

第23条 受注者は、次の各項を遵守し、業務を執行しなければならない。

- (1) 業務従事中、業務従事者は、身だしなみに注意し、他の批判を受けないようにすること。

- (2) 業務従事者は、現地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、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。
- (3) 業務従事者は、態度及び言動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) 現地訪問は原則営業時間内に行うものとし、営業時間外であっても社会通念上許容される時間帯であること。ただし、時間指定があった場合又は緊急の依頼があった場合は、柔軟な対応を取らなければならない。

(身分証明書の携行)

第24条 業務従事者は、使用者等を訪問するときは、業務委託証明書及び受託者身分証明書を常に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。

2 前項の受託者身分証明書は、顔写真付きとする。

(業務専念義務)

第25条 業務従事者は、業務従事中に他の営業行為等を行ってはならない。

第4章 収納状況の確保

(収納率の確保)

第26条 受注者は、民間活力を発揮し毎年発注者が設定する目標収納率以上の数値を確保した上で、更なる収納率の向上を目指さなければならない。

2 令和7年度の目標収納率は、令和2年度から令和6年度までの5か年度の平均収納率以上とする。なお、公営企業法適用事業の料金等については3月31日を基準とし、公営企業法非適用事業の使用料等については、現年度は翌年度の5月31日、過年度は3月31日を基準とする。

3 令和8年度以降の目標収納率は、過去の収納率を基に発注者がその都度決定する。

(収納率低下に対する違約金)

第27条 受注者は、収納率が目標収納率を著しく下回った場合は、発注者に違約金を支払うものとする。なお、違約金の算出については、発注者と受注者が協議の上決定する。

2 受注者は、前項に該当する場合であっても災害、事故及びその他事由により発注者がやむを得ないと判断した時は、前項に定める違約金を発注者に支払う必要がないものとする。

第5章 委託料の支払い等

(委託料の支払い)

第28条 委託料の支払いは次のとおりとする。

1 委託料の請求

委託料は月払いとし、受注者は、年間委託料総額の12分の1の委託料を、発注者の指示による手続きに従い請求するものとする。

2 委託料の支払

発注者は、受注者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日以内に支払うものとする。ただし、委託業務の準備期間中の委託料は支払わないものとする。

第6章 その他

(事故等発生時の処理及び賠償)

第29条 受注者は、次の各号に掲げる事故等が生じた場合、直ちにその状況を発注者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) 領収証書及び領収印の紛失等
 - (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) 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) 作業中の事故等（全ての業務に係る業務事故、営業車両による交通事故、使用者の所有物の損壊等）
 - (6) その他、発注者へ報告する必要があると認められたもの
- 2 前項に規定する事故等の処理については、発注者と受注者で協議の上行うものとする。ただし、受注者において、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、受注者の責任において当該措置を行うものとする。
- 3 受注者の責任により発注者又は第三者に損害を与えた場合は、受注者は、その損害を賠償しなければならない。
- 4 業務の履行にあたっての苦情や問合せについては、誠意をもって解決にあたり、その内容を速やかに発注者に報告しなければならない。

(電子データ及び関連文書の保存)

第30条 受注者は、電子データ及び関連文書を、発注者が指定する期日までに保存しなければならない。

(閉栓施設のメーター撤去)

第31条 受注者は、閉栓受付の際に今後の再開予定を確認し、2年以上開栓しないことが確認された場合はメーターを撤去するものとする。

(報告会議等の実施)

第32条 発注者は、受注者の業務内容及び帳票並びにその他の事項について、定期に受託者の報告会議を開催するものとする。

2 発注者は、必要と認めるときは、前項に規定する会議とは別に受託者と臨時に業務に係る会議を開催するものとする。

(履行義務)

第33条 受注者は、水準書に明示されていない事項であっても、業務の性質上当然必要とされるものは受注者の負担で履行しなければならない。

(定めのない事項)

第34条 本水準書に定めのない事項については、発注者と受注者で協議する。なお、特別な理由及び緊急を要する場合は、発注者の指示するところによるものとする。

(補 足)

第35条 本水準書に定めのない事項で、受注者が技術提案又は企画提案したものうち、発注者が必要と認め、業務に採用するものについては、発注者と受注者で協議し決定し、その際、新たな費用が発生するものについては必要に応じて変更契約をするものとする。