

# 津市上下水道事業営業関連業務委託仕様書

# 津市上下水道事業営業関連業務委託仕様書

## 第1章 一般事項

### 1 適用範囲

この仕様書は、津市上下水道事業管理者（以下「発注者」という。）が、受注者に委託する次の業務について適用する。

- (1) 受付（窓口対応・電話受付）に関する業務
- (2) 開栓、閉栓に関する業務
- (3) 水道料金、再開栓手数料、工業用水道料金、下水道使用料、市営浄化槽使用料、農業集落排水処理施設使用料及び共同汚水処理施設使用料（以下「上下水道料金等」という。）の収納に関する業務
- (4) 下水道受益者負担金（分担金）の賦課に係る現地調査、受益者申告書等の申告書発送業務、収納業務（消込作業含む。）、納付指導業務及び不納欠損処理・滞納処分に係るサポート業務
- (5) 検針に関する業務
- (6) 納付指導に関する業務
- (7) 給水停止に関する業務
- (8) 電子計算機の端末処理に関する業務
- (9) 給水申込に関する業務
- (10) 窓口現金収納に関する業務
- (11) 下水道使用料、市営浄化槽使用料、農業集落排水処理施設使用料及び共同汚水処理施設使用料に関する業務
- (12) 旧津市簡易水道事業特別会計における上記の(1)から(3)及び(5)から(10)の業務
- (13) その他(1)から(12)に付帯する業務

### 2 業務履行場所及び使用期間

委託業務の実施は、津市上下水道庁舎（以下「上下水道庁舎」という。）1階事務所内西側室内を使用して行い、納付指導等の外部事務も事務所内を起点とする。使用期間は、令和4年4月1日から令和9年3月31日までとする。

なお、上下水道庁舎及び敷地の使用に当たっては津市上下水道管理局（以下「上下水道管理局」という。）の運用に従うこと。

### 3 業務時間及び休業日

#### (1) 業務時間

上下水道事業局及び上下水道管理局（以下「上下水道事業局等」という。）の業務時間（午前8時30分から午後5時15分まで）

#### (2) 休業日

上下水道事業局等の休業日（土曜日、日曜日、祝日及び発注者が休日扱いとする日。）ただ

し、12月29日から12月31日(各日午前8時30分から午後5時15分まで)までは、開閉栓の受付及び作業・窓口収納対応等のための必要な人員を配置し業務するものとする。また、年度末等の繁忙期についても同様とする。

(3) 時間外勤務

業務の処理状況に応じて時間外や休業日において、業務を行う場合は発注者の許可を得たうえ、業務責任者の十分な管理のもとで行うこと。

4 業務体制及び業務従事者の管理等

- (1) 受注者は、本業務を遂行するにあたり、業務実施体制図及び業務従事者の名簿を提出すること。また、途中で業務従事者に変更があった場合も同様とする。
- (2) 受注者は、前項で届け出た以外の者を、発注者の承諾を得ないで業務に従事させてはならない。
- (3) 本業務内容にはメーター取付け、取外し作業を含むため給水装置工事主任技術者を常時雇用していること。

5 業務責任者の選任及び役割

- (1) 受注者は、本業務を管理執行するため、業務従事者の中から業務責任者を選任し、発注者に届け出ること。
- (2) 業務責任者は、仕様書に基づいた業務運営の管理を行うこと。
- (3) 発注者は業務運営について協議が必要な場合は、業務責任者で行うこと。
- (4) 業務責任者は、業務従事者を対象に研修を行い、業務に必要な知識及び技術の向上に努めること。

6 現金取扱者の指定

受注者は、委託業務履行のため、業務従事者の中から現金取扱者を指定し、発注者に届けること。

7 法令の遵守

受注者は、本業務の履行にあたり、水道法、地方公営企業法、地方自治法、下水道法、労働基準法、個人情報保護に関する法律、津市水道事業給水条例、津市工業用水道事業給水条例、津市公共下水道条例、津市公共下水道受益者負担に関する条例、津市営浄化槽条例、津市農業集落排水処理施設の設置及び管理に関する条例、津市共同汚水処理施設の設置及び管理に関する条例、津市公共下水道事業区域外流入受益者分担金に関する条例、津市上下水道事業会計規程、津市会計規則、津市庁舎管理規則、津市個人情報保護条例及びその他関係法令を遵守すること。

また、受注者は上記諸法令にかかる研修の実施等により、業務の遂行に努めること。

## 8 守秘義務

受注者は、津市個人情報保護条例を遵守し、委託業務の履行に際して知り得た個人情報、その他の事項を第三者に知らせ、または不当な目的で利用してはならない。委託業務の完了若しくは中止、または業務委託契約が解除された後においても同様とする。

## 9 個人情報保護

- (1) 受注者は、委託業務の実施に際し個人情報の処置等を行う場合には、津市個人情報保護条例及び別紙1「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- (2) 受注者は、業務外へのネットワーク接続、データの持ち出し、指定した使用機器以外での処理、その他情報の漏えいの恐れがある行為は行ってはならない。
- (3) 発注者は、受注者に対して必要があると認めるときは、受注者の個人情報保護に関する取扱い等について検査を行うことができる。

## 第2章 委託業務内容

### 1 受付（窓口対応・電話受付）に関する業務

- (1) 使用開始、使用中止、名義変更、使用者変更、口座振替引落停止の受付と作業伝票の作成及び上下水道料金システムの入力処理を行う。
- (2) 新設、改造に係る月別、メーター口径別資料の作成及び報告を行う。
- (3) 窓口における上下水道料金等の収納・保管・出納取扱金融機関への納入を行う。
- (4) 上下水道料金等の支払い等に関する相談を行う。
- (5) 上下水道料金等の納入通知書の発行及び再発行を行う。
- (6) 上下水道料金等の減免申請書、納付誓約書、口座振替依頼書などの受付を行う。
- (7) 集合住宅等の料金の特例及び貯水槽以下の装置の料金特例、戸数変更、代表者変更等に関する案内、受付及び上下水道料金システムの入力処理を行う。
- (8) ポルトガル語、中国語、英語等の文書を作成し、外国人使用者への対応を行う。
- (9) 漏水に関する相談を行う。  
二次側漏水の調査方法や修理までの処置の説明、漏水箇所が判別できない場合の漏水調査受付、二次側での漏水箇所が判明した場合の修理業者依頼方法の説明を行う。また、一次側及び量水器付近の漏水受付及び津市水道指定事業者協同組合等への修理依頼を行う。
- (10) 関係書類の管理保管を行う。
- (11) 各種証明書発行の申請を受付し証明書の発行を行う。ただし、公印が必要な場合は発注者が行うものとする。
- (12) その他受付に係る付帯業務を行う。

## 2 開栓、閉栓等に関する業務

- (1) 開栓、閉栓、名義変更などに伴うメーター指針確認及び止水栓操作（口径 25 mm 以下）による開閉栓作業を行う。また、現場状況によりメーターの取付け及び取外し又はメーター取替を伴う開閉栓作業を行う場合もある。
- (2) 開栓作業時の通水確認、漏水等の確認作業及び使用者への連絡を行う。
- (3) 開栓、閉栓、名義変更作業に伴う結果処理の電算入力を行う。
- (4) 開栓、閉栓、名義変更に係る作業件数（月別・地区別）の報告書の作成及び提出を行う。
- (5) 止水栓のハンドル未設置個所の取付け作業を行う。
- (6) その他開閉栓に係る付帯業務を行う。

## 3 上下水道料金等の調定・収納に関する業務

- (1) 上下水道料金等の調定に係る発注者の補助業務を行う。
- (2) 閉栓、名義変更に伴う結果処理の電算入力後、口座精算の使用者には「ご使用水量のお知らせ」（ハガキ）を、納付書精算による使用者には納入通知書を送付する。
- (3) 水道の使用を開始した使用者には再開栓手数料の調定に係る発注者の補助業務を行う。
- (4) 金融機関への口座振替データ（再振替及び出金伝票分も含む）の作成及び金融機関（ゆうちょ銀行分を含む）への配布（専用端末からの送信処理及び出金伝票の郵送による）を行う。
- (5) 上下水道料金等の口座振替結果データを専用端末での受信処理、上下水道料金システムでの消込処理及び口座振替手数料の支払いに関する帳票作成を行う。
- (6) 上下水道料金等の収納済通知書及び納入済通知書による入金消込を行う。
- (7) 郵便局収納の納付収納消込及びそれに伴う事務処理を行う。
- (8) コンビニ収納の入金消込及び収納代行手数料の支払いに関する帳票作成を行う。
- (9) 収入整理日報・月報の作成と報告を行う。（上下水道料金等、新規給水加入金、手数料について作成）
- (10) 収納金額データを企業会計システムへデータ引渡を行う。
- (11) 口座振替の新規登録、廃止、名義変更等に伴うデータ入力を行う。
- (12) 郵便による口座振替依頼書の申請受付及び処理業務を行う。
- (13) 口座振替の利用者で希望する者については、領収書（口座振替用）を作成及び発送を行う。また、領収書の未着分の調査及び送付先修正を行う。
- (14) 納入通知書の作成及び発送、否発送者分の抜取りを行う。（送付先が同一の場合はまとめて同封し送付する）
- (15) 納入通知書未着分調査及び送付先修正を行う。
- (16) 中止、名義変更に伴う上下水道料金等の現地精算を行う。
- (17) 収納状況の確認、収納に関する諸帳簿類などの作成を行う。

- (18) 上下水道料金等の過誤納に関する業務を行う。
- (19) 無断転居による未納者の所在調査及び収納を行う。
- (20) 領収日付印管理及びつり銭の用意を行う。
- (21) 個別対応による集金に関する業務を行う。
- (22) 収納金の納入、収納結果報告書、月計、年計等の作成及び提出を行う。
- (23) 上下水道料金等に関する苦情処理を行う。
- (24) 上下水道事業の調定増減額簿の作成及び提出を行う。
- (25) 各事業の漏水減免等に関する業務を行う。
- (26) 発注者が指定する収納状況報告の作成及び月計、年計の作成を行う。
- (27) 農業集落排水処理施設使用料・市営浄化槽使用料・共同污水处理施設使用料の払い出しに係る資料の作成を行う。
- (28) 予算、決算等に関する帳票を必要に応じて作成及び提出を行う。
- (29) その他上下水道料金等の収納に係る付帯業務を行う。

#### 4 下水道受益者負担金（分担金）に関する業務

##### （日次業務）

- (1) 下水道受益者負担金（分担金）の窓口等における収納を行う。
- (2) 下水道受益者負担金（分担金）の納付の確認を行う（電話・窓口対応）。
- (3) 下水道受益者負担金（分担金）の収納消込を行う。
- (4) 下水道受益者負担金（分担金）の過誤納の処理を行う。
- (5) 下水道受益者負担金（分担金）の受益者の登記簿謄本による内容確認作業に係る業務を行う。
- (6) 納入通知書等の作成及び発送（再発行含む。）を行う。
- (7) 郵便による口座振替依頼書の申請受付及び処理業務を行う。
- (8) 個別対応による集金を行う。
- (9) 下水道受益者負担金（分担金）の徴収猶予地の現地確認を行う。
- (10) 納入通知書未着分調査及び送付先修正を行う。

##### （月次・年次業務）

- (1) 下水道受益者負担金（分担金）の新規賦課に係る業務を行う（1月～5月）。
  - ア 受益者負担金（分担金）賦課地の現地調査を行う。
  - イ 受益者負担金（分担金）賦課地の登記簿情報の入力を行う。
  - ウ 受益者申告書等の発送を行う。
  - エ 受益者申告書等の内容確認を行う。
- (2) 下水道受益者負担金（分担金）決定通知・減免通知書・猶予通知書の発送を行う（7月）。
- (3) 納入通知書の作成及び発送等に係る業務を行う（9月）。
- (4) 督促状の発送に係る発注者の補助業務を行う（10月・4月）。
- (5) 催告状の発送に係る発注者の補助業務を行う（7月・2月）。
- (6) 下水道受益者負担金（分担金）の未納者に対する電話等による納付指導、及び上下水道管理局職員による滞納整理の補助業務を行う（7月・2月）。

(7) 滞納処分に係るサポート業務を行う（8月～10月）。

## 5 検針に関する業務

(1) 検針は、津市水道事業給水条例により実施する。

(2) 検針は、発注者が定める「毎月検針」「偶数月検針」「奇数月検針」に区分された地区に基づき実施する。

(3) 検針期間は、前項で区分された地区に基づき各検針とも1日から6日まで、10日から16日まで、20日から26日までの間で土曜日、日曜日を問わず実施する。

(4) 検針は、発注者が受注者に貸与するハンディターミナルを使用して業務を行う。  
また、検針時異常を発見したら、発注者へ報告すること。

(5) ハンディターミナル及び関連機器の管理及び保守運用を行う。

なお、破損した場合は受注者の責任において修理を行う。ただし、受注者の責に帰すべき事由でないと受注者が証明した場合はこの限りでない。

(6) 検針データの受信及び送信作業を行う。

(7) 使用水量に異常が生じた場合は、地下漏水等の確認を行い、使用者への連絡及び処理を行う。

(8) ハンディターミナルより「ご使用水量のお知らせ」（ロール紙）を出力し、使用者へ発行（現地投函）を行う。

ただし、「ご使用水量のお知らせ」（ロール紙）を現地投函できない場合及び郵送による発行を希望する使用者には、検針後上下水道料金システムにて「ご使用水量のお知らせ」（ハガキ）を作成し、内容を確認、精査後発送する（送付先が同一の場合はまとめて同封し送付する）。また、使用者から再発行の申し出があった場合は上下水道料金システムにて「ご使用水量のお知らせ」（ハガキ）を再発行する。さらに、お知らせハガキ未着分の調査及び送付先の修正を行う。

(9) 検針データ結果確認後、必要に応じて再調査を行い、データの修正及び認定処理を行う。

(10) 発注者が指定する使用者の水量更正及び報告を行う。

(11) 無届使用が判明した時は、現地調査し発注者に報告を行う。

(12) 発注者が指定する上下水道等使用者の調査（使用状況の確認、止水栓調査等）及び報告を行う。

(13) 検針業務に関する苦情処理を行う。

(14) 検針順路の変更及び新設分の調査を行う。

(15) 発注者が指定するチラシ（メーター取替、料金改定等）の配布を行う。

(16) 集合住宅の各戸検針・各戸徴収の取扱契約を締結している集合住宅について、検針終了後、親メーターと子メーターの差水量を集計し、異常がある場合は調査（漏水、無断使用、メーター故障など原因の調査）を行う。

(17) 水道メーターの位置図修正及び新規分追加作成を行う。

検針を通して、上水道管理システムで把握している水道メーターの位置に誤りがないか、また新設された水道メーターの位置調査を行う。毎年約 3,000 件

見込む。

- (18) 遠隔地検針員（運転免許を保有しない検針員）への検針機器（ハンディ）の受け渡しが可能なこと。
- (19) その他検定満期を超過した水道メーターがないか確認するなど、検針に係る付帯業務を行う。

## 6 納付指導等に関する業務

上下水道料金等の納付指導業務等は、当初納付書の納付期限後も未納である納入義務者への督促に係る発注者の補助業務からとし、現年度分及び過年度分の未納分については、上下水道料金の時効が成立するまで追跡調査及び料金徴収を行うこと。なお、未収金に対する電話及び現地訪問による納付の呼びかけを行う。

また、上水道を使用せず下水道のみを使用している使用者についても納付指導を実施し、同様の作業を行う。

- (1) 督促状の作成及び発送（督促不要の抜き取り等を含む）に係る発注者の補助業務を行う。
- (2) 催告状の作成及び発送（催告不要の抜き取り等を含む）に係る発注者の補助業務を行う。
- (3) 閉栓後の未収金納付の勧奨（転居先が確定している者）を行う。
- (4) 土曜日、日曜日の何れかで、月1回は滞納者に対し電話等による納付の勧奨、口座振替加入の勧奨及び着信履歴等による滞納者からの折返し電話の対応を行う。
- (5) 対応記録の作成及び実施結果の報告（日報、月報）を行う。
- (6) 指示した目標に対する成果及び改善策の報告（8月、12月、3月）を行う。  
（上下水道料金等の報告書を作成すること）
- (7) 収納金の納入及び領収日付印の管理を行う。
- (8) 停水予定者リスト（未納者状況調書）の作成及び提出を行う。
- (9) 滞納者、分納者等の状況データの作成を行う。
- (10) 悪質滞納者、停水できない者等のデータ蓄積を行う。
- (11) 支払督促時の資料作成及び事前通知書の発送に係る発注者の補助業務を行う。
- (12) 納付指導等に出向く場合は、必要に応じて複数で対応すること。
- (13) 収納については毎年度指示する目標の達成に努めること。目標に達しない場合は、原因の分析や改善を書面にて報告し、発注者の承認次第改善措置を講じること。
- (14) その他納付指導に係る付帯業務を行う。

## 7 給水停止に関する業務

- (1) 津市水道事業給水停止事務取扱要綱に従い実施するものとする。
- (2) 給水停止予定者の一覧表を作成し、発注者の承認を得る。
- (3) 給水停止執行までに未納のお知らせや停水通知書等の投函または訪問で通知を行う。
- (4) 給水停止執行日までに、原則2回以上の訪問または電話による納付の呼びかけを行う。
- (5) 給水停止執行時における書類の作成（給水停止通知、実施調査）を行う。
- (6) 給水停止執行時における未収金の回収や納付確認及び結果報告を行う。



(7) 給水停止執行及び停止解除（執行は月2回以上）を行う。

(8) 給水停止に係るデータの作成、集積及び報告を行う。

(9) 給水停止実施後の現地調査を行う。

(10) その他給水停止に係る付帯業務を行う。

#### 8 電子計算機の端末処理に関する業務

(1) 発注者が提供する上下水道料金システム、受益者負担金システム、水洗化率算定システム及び企業会計システムを使用すること。

(2) データの入出力、照会、異動（新規・変更・削除）、発行処理を行う。

(3) 上下水道料金等の各種バッチ処理の登録を行う。

(4) 上下水道料金等に関する各月、4半期、上半期、下半期、年間等に係る各種統計資料作成を行う。（上下水道料金システムで抽出した資料等に基づきデータで集計管理を行う。）

(5) 発注者が指定する各種統計資料の作成をデータで行うこと。

(6) 水道メーターの工事申請受付時のデータ入力処理を行う。

(7) 水道メーター取替に係るデータ入力処理を行う。

(8) その他電子計算機の端末処理に係る付帯業務を行う。

#### 9 給水申込に関する業務

(1) 給水装置（新設・改造・撤去・廃止）工事申請の受付業務（データ入力処理）を行う。

(2) 受付簿の作成を行う。

(3) 設計審査手数料及び給水装置工事検査手数料の納付書の発行を行う。

(4) 新規給水加入金納付書の発行を行う。

(5) 給水装置工事竣工届の受付を行う。

(6) 水道使用申請の受付を行う。

(7) 日計・月計・年度集計の作成を行う。

(8) 水栓登録業務を行う。

(9) 給水装置所有者変更届の受付を行う。

(10) その他給水申込に係る付帯業務を行う。

#### 10 窓口現金収納に関する業務

(1) 窓口で現金（小切手を含む。）により納付を希望される材料売却収益、証明手数料、設計審査手数料、給水装置工事検査手数料、指定事業者登録手数料（新規・更新分）、下水道排水設備指定工事店指定手数料（新規・更新分）及び契約保証金等（以下「公金」という。）について、企業会計システムを使用し納付書の発行を行う。

(2) キャッシュレジスターを用いた窓口現金管理を行う。

(3) 窓口現金収納に関する業務時間は、発注者の業務時間内で行う。

(4) 納付書により納入された公金及び新規給水加入金の収納及び領収書の発行を行う。

(5) 収納した公金について、収納日計表及び払込書の作成を行う。

- (6) 収納日計表を当日経営企画課へ提出し、払込書により収納した公金を翌日出納取扱金融機関へ払込みを行う。
  - (7) 出納取扱金融機関から返送された納入済通知書により、企業会計システムへの消込及び収入伝票の起票を行う。
  - (8) 納付書の用紙については、発注者が支給する専用用紙を使用し、保管を行う。
  - (9) 納付書使用簿により発行枚数と残枚数の管理と報告を行う。
  - (10) 年度当初に貸与した量水器ボックスのふたを、企業会計システムを使用して販売業務を行う。毎月残個数を上下水道管理課に報告する。年度末に余ったふたを返納する。
  - (11) その他窓口現金収納に係る付帯業務を行う。
- 11 下水道使用料、市営浄化槽使用料、農業集落排水処理施設使用料及び共同汚水処理施設使用料（以下「下水道使用料等」という。）に関する業務
- (1) 下水道使用料等に係る開始届に伴うデータ入力を行う。
  - (2) 下水道使用料等（農業集落排水処理施設使用料は除く。）に係る排除汚水量の認定補助業務（井戸水利用の場合）、排除汚水量検針報告（自己財メーター）の受付及び報告に基づく排除汚水量の入力を行い、調定を実施する。排除汚水量入力後、上下水道料金システムにて「ご使用水量のお知らせ」（ハガキ）を作成し、内容を確認、精査後発送する。
  - (3) 下水道使用料等に係る休止届が提出された場合、建物の取り壊し状況の確認及びメーター指針の確認等について現地調査を実施し報告するものとする。
  - (4) 水道と井戸水等の併用又は井戸水等のみの使用者について使用状況に変更があった場合は、井戸水等の使用状況（使用人数の変更、使用水栓の確認等）を確認し報告すること。また、井戸水等を使用している水栓の使用者が変更になった場合も同様とする。
  - (5) 市営浄化槽への帰属が決定した使用者については、決定をした日の属する月の翌月の初日に水道メーターの検針を行うとともに、必要な初期データの入力作業も実施するものとする。
  - (6) 農業集落排水処理施設使用料については、人数割使用料に基づく調定を行うものとする。なお、人数変更が生じた場合には農業集落排水処理施設使用人数変更届等による人数データの入力を行い、調定を実施するものとする。
  - (7) 資料6に基づく共同汚水処理施設の各供用開始日において、水道メーターの検針を行うとともに、システムセットアップに必要な初期データの入力作業も実施するものとする。
  - (8) その他、発注者が指定する各種統計資料の作成を行うものとする。
- 12 旧津市簡易水道事業特別会計における上記の1から3及び5から10の業務

### 第3章 委託業務の履行

受注者は次の事項を厳守し、業務の履行をしなければならない。

- 1 業務の開始については、令和4年4月1日とする。
- 2 業務スケジュール  
現行上下水道料金システムスケジュールにおいては、別添資料9上下水道料金システム運用スケジュール（案）とする。ただし、5年間のスケジュールのためスケジュールの確定については年度毎に発注者、受注者協議のうえ決定する。  
下水道受益者負担金(分担金)システムに関する年間スケジュールについては、各年度の初めに提供するものとする。
- 3 会議の開催  
業務状況等の報告及び業務改善報告を毎月開催するものとする。
- 4 業務従事者の研修  
受注者は、新任及び現任の業務従事者に対して業務の実施に必要な接遇研修及び業務に必要な研修を計画的に実施すること。
- 5 業務従事者証の携行  
現地訪問をするときは、発注者が発行した業務従事者証を常時携帯し、上下水道使用者から提示を求められた時は、速やかに提示すること。
- 6 制服の着用  
業務従事者は、業務中は制服及び名札を着用すること。
- 7 業務専念の義務  
委託業務履行中は、業務に専念し、他の営業行為に類することをしてはならない。
- 8 業務使用領収書の貸与及び領収印の届出
  - (1) 発注者は、業務に使用する領収証書（手書用）を受注者に貸与する。
  - (2) 領収日付印は受注者において、費用負担及び作成するものとし、その使用者及び印影を発注者に届出ること。
  - (3) 受注者は、領収証書及び受領日付印を自らの責任において適正に管理すること。
- 9 事故の対応
  - (1) 受注者は、本業務において盗難、紛失、交通事故、開閉栓作業時、給水停止解除等による水漏れ事故等が発生した場合は、受注者の責任において必要な措置を講じるとともに、発注者に速やかに事故報告書を提出すること。
  - (2) 受注者は、委託業務の履行に伴い、発注者または第三者に損害を与えた場合は、受注者の責任により賠償すること。
- 10 苦情等の対応  
受注者は、本業務の遂行において上下水道使用者等から苦情または業務上のトラブルが発生した場合は、受注者が自己の責任において処理するものとする。なお、本内容については、速やかに発注者に報告を行うとともに、発注者への引き継ぎが必要なものは、業務責任者から発注者へ引き継ぐものとする。  
また、苦情等については原因究明、対応策及び再発防止策を講じ、発注者へ報

告すること。

#### 11 緊急応援要請

受注者は、自然災害及び水害事故等の発生に伴い、発注者から緊急応援の要請があったときは、これに応じるものとし、その内容についてはその都度、発注者と協議するものとする。

#### 12 電子計算処理システムの稼働時間

(1) 1月1日から3日を除く毎日とし、平日は午前8時30分から午後5時15分までとする。

(2) 時間外において業務上利用したい場合は、利用当日の午後4時までに（休日利用は、利用前平日の午後4時まで）時間外利用申請書を提出し許可を得て使用するものとする。

なお、時間外における利用可能時間は、平日は午後9時00分まで、休日は午後6時00分までとする。

#### 13 収納金の取扱い

受注者は、窓口での収納金、納付指導による収納金等について、その内訳を示す書類を添えて収納した日に発注者の出納取扱金融機関に預け入れなければならない。ただし、やむを得ない事情がある場合は、受注者の厳重な管理のもとで保管し翌営業日に預け入れることができる。収納金や帳票に紛失等の事故があった場合は、受注者の責任とする。

#### 14 帳簿類等の取り扱い

(1) 受注者は、上下水道料金等に関する帳票類等を汚損または亡失し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。

(2) 前記について、汚損、破損、亡失などが発生した場合は、速やかに発注者に届け出し、受注者は、修復その他の措置を講じなければならない。

(3) 発注者は、本業務に関する受注者の帳簿類について、定期及び臨時的に検査を行うものとする。

(4) 受注者が発行した帳簿類は発注者に帰属するものとし、作成資料は契約期間終了時において発注者に提出しなければならない。

#### 15 貸与及び使用許可

発注者は、受注者に業務の実施に必要な次の施設及び物品を貸与及び使用許可するものとし、その使用料及び使用に係る付帯経費は無償とする。

(1) 業務の実施に必要な事務スペース(約170㎡)及び共用スペース(湯沸室、食堂、便所等)。

なお事務スペースのレイアウト及び配置については、受注者が行うこと。

(2) 業務に必要な上下水道料金システム及び企業会計システムにかかる端末装置一式。

(3) 発注者の業務において共用して使用する物品。

(4) 上下水道庁舎内において使用する備品。

机、椅子、書庫、電話機等とし委託業務以外での使用を禁止する。

その他必要な物品については受注者で準備すること。

(5) 受付等で使用する電話回線は、5回線とする。

(6) 業務上で使用する自動車及び二輪車の駐車場。

(7) その他業務の実施に必要な受注者の所有物等で発注者が適当と判断するものに必要なスペース（別途書面で提出すること）。

#### 16 業務使用物品の負担区分

費用負担は、別紙2経費負担一覧表のとおりとする。

#### 17 委託業務に関する施設及び物品等の使用の取扱い

(1) 発注者から貸与された物品などは、破損及び紛失しないよう十分注意して取り扱わなければならない。

(2) 受注者は、施設及び貸与物品について、自らの責任において適正に管理し、貸与物品等が汚損、破損、盗難及び亡失などが発生したときは、速やかに発注者に届出し、発注者の指示により、受注者は修復その他の処置をしなければならない。

(3) 受注者は発注者の承諾なく貸与物品等を庁舎外に持ち出し、また受託業務に必要なとしないものを持ち込んで서는ならない。

#### 18 委託契約期間

委託(履行)期間は、令和4年4月1日から令和9年3月31日までとする。

#### 19 委託料の支払い

(1) 委託料の支払いは、年度委託料の12分の1を月払いとし、受注者は委託業務を履行した翌月の10日までに、委託金額のうち、当該月分の委託料（消費税及び地方消費税相当額を含み、1円未満の端数は切り捨てる。）の支払請求書を発注者に提出するものとする。

(2) 発注者は、受注者から適法な支払請求書を受領したときは、その日から30日以内に委託料を支払うものとする。

(3) 契約締結日から令和9年3月31日までの期間で、業務の引き継ぎ、準備、研修等にかかる経費は請求できないものとする。

#### 20 環境管理

受注者は、発注者が取り組んでいる環境マネジメントシステムについて、積極的に取り組むものとする。

#### 21 引き継ぎ期間

本業務における引き継ぎ期間は、契約締結日から令和4年3月31日までとする。

#### 22 その他

(1) 法令等の改正により事業の拡大が発生する場合は、受注者は発注者と協議のうえ、当該委託業務に係る適用範囲の業務を履行するものとする。

(2) 本業務により作成されたデータは、すべて発注者に帰属するものとし、受注

者は委託期間満了後、作成されたデータを発注者の指示に従い提出するものとする。

(3) 受注者は、委託期間満了後、速やかに引継書を作成し、発注者の指示に従い引き継ぎを行うものとする。

(4) 中止中の水道メーターについて、今後検針を行うことを検討しているので、対応できるようにすること。

なお、金額については、発注者、受注者協議のうえ、決定するものとする。

(5) この仕様書に定めのない事項については、発注者、受注者協議のうえ、決定する。

## 別紙 1（第 1 章 9（1）関係）

### 個人情報取扱特記事項

#### （基本事項）

第 1 受注者は、この契約に基づき委託業務を実施するに当たり、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関係法令に従い、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

#### （機密保持）

第 2 受注者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、または不当な目的に使用してはならない。

2 受注者は、この契約による業務従事者に対し、在職中及び退職後においても、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 受注者は、業務従事者へ十分な情報セキュリティ研修の実施を行ない、不法行為が厳に行われぬよう周知、徹底しなければならない。

#### （厳重な保管及び搬送）

第 3 受注者は、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 受注者は、発注者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 受注者は、発注者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 受注者は、発注者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 受注者は、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、発注者に報告し、その指示に従わなければならない。この契約が終了し、または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、速やかに発注者に返還し、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。

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 発注者は、受注者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 受注者は、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。



## 別紙2

## 経費負担一覧表

経費の負担区分については、以下のとおりとする。

なお、下記の記載以外の経費負担については、発注者の指示に従うものとする。

## 1. 発注者が負担するもの

区 分	内 容
建物維持管理費	①庁舎に係る維持管理費 ②消防機器点検に係る経費
消耗品費	閉栓キャップ、止水栓ハンドル、止水栓キャップ
電算システム関連費	① 上下水道料金システム維持管理経費 ② 受益者負担金システム維持管理経費 ③ 企業会計システム維持管理に係る経費 ④ 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 ⑤ 回線費用
光熱水費	電気料金、ガス使用料金、水道料金
手数料	口座振替手数料（金融機関） コンビニ収納取扱手数料
通信費	電話使用料（受注者が設置した固定電話及び受注者の携帯電話を除く）
清掃費	庁舎の清掃に係る経費
後納郵便物等郵送料	発注者が業務上必要と認める郵便物郵送料
印刷製本費	検針のお知らせハガキ、水道料金等納付通知書、口座督促状、督促状、催告状、受益者負担金納入通知書、督促状、催告状、水道料金等納付通知書（口座用）、口座振替用領収書、納付書（手書用）水道料金等再発行用納付書、口座振替依頼書（3部複写）、停水実施予告通知書、停水予告通知書、払込書、新規加入金納付書、窓空き封筒（納付書、督促状、催告状、領収書、停水通知、検針のお知らせハガキ用）普通郵便封筒、返信用封筒、受益者負担金（分担金）再発行納付書 企業会計システム用納付書、その他データ管理用帳簿
事務用備品 （貸与とする）	①上下水道料金システム用ノートパソコン 21台 （内1台電算室で使用） ②下水道受益者負担金システム用ノートパソコン 2台 ③上下水道料金システム用プリンター 6台 （内1台電算室で使用） ④定期検針用ハンディターミナル及び周辺機器 80台 ⑤企業会計システム用ノートパソコン 1台 ⑥企業会計システム用プリンター 1台 ⑦ファックス 1台（共用）

事務用備品 (貸与とする)	⑧メールシーラー ⑨机11個・椅子11脚・電話8台	1台(共用)
------------------	------------------------------	--------

2. 受注者が負担するもの

車輛維持経費	営業車輛に係る全経費 (1)車輛の維持管理費経費一式
保険料	検針員及び集金員の賠償責任保険料等
通信費	受注者が設置した固定電話及び受注者の携帯電話等 (発注者が負担するものを除く)
被服費	業務従事者用の制服・防寒具・帽子・名札等
事務用備品	コピー機、ファックス機、事務所案内板、ロッカー、 キャビネット、書庫、金庫、机、椅子、つい立 集金用かばん等訪問時の用具一式等
消耗品費	現金取扱領収日付印、筆記用具などの業務用消耗品、事務用備品(貸与)のトナーカートリッジ及びドラムユニット、業務に必要なコピー用紙等
印刷製本費	開栓のお知らせⅠ、開栓のお知らせⅡ、水道使用中止票、上下水道事業局等からの(漏水)お知らせⅠ、上下水道事業局等からの(漏水)お知らせⅡ、水道メーター検針について(お願い)
その他	窓口用及び集金用のつり銭、法令等の変更による増加費用及び損害の負担、業務終了に伴う執務場所の原状回復費用、事業活動に伴い生じる廃棄物の処理費用、感染症等に伴う業務従事者の手指消毒等の費用

○印刷製本費の内容

印刷物一覧	数量	規格	紙質
	印刷方法	刷色、刷面	特殊
・開栓のお知らせⅠ	年8,000枚	A列5版	再生色上質紙、厚口、水色
	オフセット印刷	1色黒、両面	
・開栓のお知らせⅡ	年4,000枚	縦159mm×横105mm	再生色上質紙、四六版70kg、水色
	オフセット印刷	1色黒、両面	紙ハトメ、針金
・水道使用中止票	年7,000枚	縦159mm×横105mm	再生上質紙、厚口、白色
	オフセット印刷	1色赤、両面	紙ハトメ、針金
・上下水道事業局等からの(漏水)お知らせⅠ	年8,000枚	A列6版	再生色上質紙、中厚口、若草
	オフセット印刷	1色黒、片面	
・上下水道事業局等からの(漏水)お知らせⅡ	年9,000枚	A列6版	再生色上質紙、中厚口、水色
	オフセット印刷	1色黒、両面	
・水道メーター検針について(お願い)	年5,000枚	A列6版	再生色上質紙、中厚口、クリーム色
	オフセット印刷	1色黒、片面	

## 資料 1

## 上下水道事業（令和2年度）実績

項目	業務名	件数等	備考
受付・開閉 栓・検針業 務	開閉栓業務	開栓 10,680件/年 閉栓 11,442件/年 名義変更 3,969件/年	3,4月繁忙期の休日受付 及び作業件数 令和元年度(3/21~3/29) 受付197件,作業803件 令和2年度(3/20~3/28) 受付250件,作業743件
	検針サイクル	毎月及び隔月 3サイクル	検針期間 1~6日 10~16日 20~26日
	年間検針数	997,727件/年	
	漏水調査 一次側漏水	受付件数 122件/年	
	二次側漏水	受付件数 918件/年	
	検針のお知らせハガキ 件数	発送件数 約9,000件/月 108,000件/年	月3回
	集合住宅等の料金特例 計算受付件数	31件/年	集合住宅等の料金の特例及び貯 水槽以下の装置の料金特例
調定業務	年間調定件数及び金額	約1,008,757件/年 約5,744,293,545円/年 約476,852件/年 約2,355,666,458円/年	水道料金  下水道使用料
	調定更正件数	1,166件/年	内地下漏水減免件数 781件
納入通知書 による収納 関係	納入通知書	発送件数 約17,771件/月 213,260件/年	定例納付書月3回及び中 止精算分含む
	領収書発送	発送件数 約5,690件/月 81,103件/年	月3回（納付書発送時に 併せて発送）
	口座振替依頼による 登録件数	処理件数 5,149件/年	
滞納整理 （納付指 導）	督促状発送	約5,473件/月 65,681件/年	月3回
	催告状発送	約2,714件/月 32,573件/年	月3回（督促状発送時に 併せて発送）
給水申込	給水装置工事申請	新設 919件/年 改造 1,079件/年 撤去 34件/年 廃止 46件/年	

	新規給水加入金納付書	発行数 約80件/月 954件/年	
窓口現金 収納	企業会計システムに よる収納	発行数 19件/日 4,677件/年	営業課のみ

## 資料 2

### 令和3年7月、8月分検針地区実績

検針サイクル	7月検針		8月検針	
	実施地区	件数	実施地区	件数
1日からの検針	津（隔月）	10,522	津（隔月）	6,352
	津（毎月）	2,003	津（毎月）	1,987
	河芸（隔月）	7,739		
	河芸（毎月）	55	河芸（毎月）	56
	芸濃（毎月）	3,783	芸濃（毎月）	3,795
	白山（毎月）	4,438	白山（毎月）	4,439
			白山（隔月）	239
	美杉（毎月）	1,745	美杉（毎月）	1,746
10日からの検針	津（隔月）	12,790	津（隔月）	21,007
	久居（毎月）	19,225	久居（毎月）	19,241
	工業用水道（職員）	1	工業用水道（職員）	1
20日からの検針	津（隔月）	8,848	津（隔月）	13,554
	香良洲（毎月）	1,934	香良洲（毎月）	1,932
	安濃（隔月）	1,976	安濃（隔月）	2,158
	美里（毎月）	1,413	美里（毎月）	1,414
	一志（毎月）	6,454	一志（毎月）	6,458
計	7月計	82,926	8月計	84,379
	集中検針盤	4,423	集中検針盤	3,284
一般検針地区内における件数	人数計算	2	人数計算	1

※「毎月検針」地区は、今後「隔月検針」地区に変更することがある。

なお、金額については、発注者、受注者協議のうえ、決定するものとする。

（参考）

津市内全域の中止中の水道メーターの件数

令和3年9月30日現在26,586件

資料 3

検針委託料（円／件） 参考 平成 23 年度水道局直営時の単価

	検針地区	単価
一般検針地区	津・久居・河芸・香良洲	65円
一般検針地区	芸濃・美里・安濃・榊原・一志・白山	80円
一般検針地区	美杉	160円
特別地区	全地区（夜間検針）	80円
集中検針盤	全地区	50円
人数計算	全地区	20円
給水装置等の調査及びチラシ等の配布	全地区	5円
検針順路図作成	全地区	5円

資料 4

○下水道受益者負担金（分担金）

令和2年度	申告件数	495件（猶予・減免分含む）
令和2年度	調定件数	7, 170件
	調定金額	現年度分 177, 482, 370円
		過年度分 28, 275, 579円
	合計	205, 757, 949円

資料 5

○農業集落排水事業調定件数

令和2年度	調定件数	28, 849件
	調定金額	現年度分 128, 857, 410円
		過年度分 5, 185, 190円
	合計	134, 042, 600円

○市営浄化槽事業調定件数

令和2年度	調定件数	35, 361件
	調定金額	現年度分 99, 719, 495円
		過年度分 725, 300円
	合計	100, 444, 795円

○共同汚水処理施設事業調定件数

令和2年度	調定件数	18, 902件
	調定金額	現年度分 113, 684, 722円
		過年度分 1, 884, 198円
	合計	115, 568, 920円

## 資料 6

### 共同污水处理施設予定区域

団地名	供用開始予定時期	戸数	備考
長谷山ハイツ	未定	210戸	
青葉台	令和4年4月1日	390戸	
片田団地	未定	810戸	
泉ヶ丘団地	未定	710戸	
緑が丘団地（グリーンヒル久居）	未定	530戸	

## 資料 7

### 市営浄化槽設置予定見込

令和4年度	90基
令和5年度	90基
令和6年度	80基
令和7年度	80基

## 資料 8

- 水道メーター取替に係るデータ入力件数  
令和2年度 17,222件

## 資料 9

- 上下水道料金システム運用スケジュール（案）  
別添を参照ください

（参考）

### 給水人口

令和3年7月31日現在

給水人口	273,167人
給水戸数	135,824戸