

下野市上下水道料金徴収等業務委託仕様書

(目的)

第1条 本仕様書は、下野市（以下「甲」という。）が受託者（以下「乙」という。）に委託する水道検針及び水道料金並びに下水道使用料（以下「水道料金等」という。）の徴収業務（以下「委託業務」という。）について必要な事項を定める。

(法令等の遵守義務)

第2条 乙は委託業務の履行にあたっては、委託業務の公共性に鑑み常に上下水道使用者の便益に寄与するように努め、下野市給水条例及び下野市下水道条例並びに関係法令等の規定を遵守しなければならない。

(委託業務期間)

第3条 委託業務の委託期間は、令和3年6月1日から令和6年5月31日までとする。

(委託業務の範囲)

第4条 甲が乙に委託する業務は、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 窓口業務（電話対応を含む。）に関する事務
- (2) 量水器の検針（休止検針、井戸水検針等、検針に伴う機器操作を含む。）に関する事務
- (3) 調定に関する事務
- (4) 収納に関する事務
- (5) 滞納整理に関する事務
- (6) 開閉栓及び精算に関する事務
- (7) 給水停止の執行に関する事務
- (8) 還付及び充当に関する事務
- (9) 漏水認定に関する事務
- (10) 量水器の管理に関する事務
- (11) 水道料金システム運用及び情報入力に関する事務
- (12) 資料作成に関する事務

(13) その他前各号の事務に附帯するその他の事務

2 前項に定める事務処理は、別紙1「業務内容」のとおりとする。

(委託業務の区域)

第5条 甲が乙に委託する業務の区域は、甲の給水区域とする。ただし、事務の遂行上近隣市町に赴かなければならないときはこの限りではない。

(委託業務履行場所、勤務日及び勤務時間)

第6条 委託業務履行場所については下野市役所内とする。

2 勤務日は休日（土曜日・日曜日・祝日及び年末年始）を除く日とする。

3 勤務時間は、勤務日の午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし甲の承認を得て勤務時間外に業務を行うことができる。

4 勤務時間は、本仕様書に定める委託業務を適切に実施するために必要な時間とする。

(勤務時間外の緊急業務)

第7条 閉栓施設への入居、開栓及び給水停止の解除並びに徴収などの緊急業務が発生した場合、速やかな対応ができるよう体制を整えること。緊急業務時間は、勤務日の午後5時15分から午後10時まで及び休日の午前8時30分から午後10時までとする。

(業務従事者)

第8条 乙は、委託業務を行うにあたり、十分な知識と経験を有する者を配置しなければならない。

2 乙は、委託業務に従事する者について、業務従事者届を甲へ提出しなければならない。なお、業務従事者に変更がある場合も同様とする。

(業務責任者)

第9条 乙は、委託業務の履行に責任を負い、仕様書に定められた事項の処理にあたり、委託業務の運営管理をするため、業務従事者の中から業務責任者を選任し、乙に書面にて通知しなければならない。

(業務責任者の責務)

第10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、委託業務の運営管理を行わなければならない。

2 業務責任者は、営業時間内は事務所に常駐若しくは常時連絡が取れるようにしなければならない。

(身分証明書の携帯)

第11条 甲は委託業務に従事する者に対してその旨を示す身分証明書を交付する。

2 委託業務に従事する者は、交付を受けた身分証明書を常に携帯し、関係人からの請求に応じて提示しなければならない。

3 乙は有効期間が満了した時、又は契約が解除になったときは、直ちに身分証明書を甲に返還しなければならない。

(領収印の取扱)

第12条 乙は、甲と協議の上領収印を作成し、徴収領収印届を甲に提出しなければならない。

なお、領収印使用者に変更がある場合も同様とする。

2 乙は、領収印の保管について万全の注意を払うとともに、甲の許可なく内容の変更をしてはならない。

(届出の変更)

第13条 乙は、乙の名称・住所地・代表者若しくは電話番号に変更がある場合は、速やかに甲に届けなければならない。

(目標数値)

第14条 乙は、次に掲げる目標値の達成を目的として、最大限の努力をしなければならない。

① 当該年度3月末現在収納率の目標値 98.70%

② 時効年度最終収納率の目標値 99.98%

(料金の納入)

第15条 乙は、収納した水道料金等を原則毎日、甲の指定した金融機関に納入しなければならない。

(委託業務報告書の提出)

第16条 乙は、委託業務の状況を報告する委託業務報告書を作成し、翌月10日までに甲に提出しなければならない。

2 乙は、企画提案書において、委託内容以外に提案した事項についても報告書を作成し、翌月10日までに甲に提出しなければならない。

(損害賠償責任)

第17条 乙は、委託業務を実施するにあたり、故意または過失などにより甲に損害を与えたときは、損害を賠償しなければならない。また、第三者に損害を与えた場合も第三者に賠償するとともに、自己の責任においてこれを解決しなければならない。

(経費の負担区分)

第18条 委託事務に要する機器及び事務用品等に係る甲と乙の経費負担区分については、別紙2のとおりとする。ただし、緊急を要する場合については、甲の指示によるものとする。

(書類の審査)

第19条 甲は、毎月、帳簿及び書類等を検査することができる。

(秘密の保持)

第20条 乙は、委託業務の実施にあたり直接、間接に知り得た甲の業務内容及び使用者の個人情報に関する資料等について、第三者に漏らしてはならない。この契約を修了し、または解除された後も同様とする。

(個人情報の保護)

第21条 乙は、委託業務に係る個人情報を取り扱うときは、個人情報の保護に関

する法律及び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。個人情報の漏えい等不適切な取り扱いがあった場合、ただちに甲に報告するとともに乙がその責任を負うものとする。

- 2 乙は、電子データ等について、甲の承認を得ずに第三者に転写・複写・閲覧・貸出等その他行為をしてはならない。
- 3 乙は、電子データ等を持ち出してはならない。ただし、委託業務の遂行上やむを得ない場合に限り、甲の許可を得たうえで持ち出す事ができるものとする。

(制服の着用)

第22条 乙は、検針、再検針、滞納整理事務のため、お客様を訪問するときは、統一的な制服を着用しなければならない。

(再委託の禁止)

第23条 甲は、委託業務の全部または一部を第三者に委託若しくは請負わせてはならない。

(契約解除)

第24条 甲は、乙が委託契約を遵守できないと認めたときは当該契約を解除し、これに係る損害賠償を乙に請求することができる。

(委託業務の引継)

第25条 乙は、当該委託契約を締結する場合、従前の担当者と業務の引継ぎを行い円滑に業務の履行ができるようにしなければならない。

- 2 乙は、委託業務が終了となる場合、甲が指定する期間は次の委託会社に引継ぐための措置をしなければならない。

(留意事項)

第26条 乙は委託業務の実施にあたり、次の各号に掲げる事項に留意するものとする。

- (1) 宅地に入るときは、個人の所有物件等を破損しないよう注意しなければならない。

- (2) 事務従事中は身分証明書を常に携帯し、関係人から請求があったときはこれを提示しなければならない。
- (3) 事務従事中の言動、態度、服装等に注意し、使用者の感情を害することのないよう努めなければならない。
- (4) 関係書類等の紛失、その他の事故が発生したときは、直ちに甲に報告しなければならない。

(その他の報告)

第27条 乙は、委託業務の実施中において次の各号に掲げる事項を発見したときは、速やかに甲に報告するものとする。

- (1) 下野市給水条例及び同施行規則に違反する行為を発見したとき。
- (2) メータの亡失、破損を発見したとき。
- (3) 公道上における漏水を発見したとき。
- (4) 水道の使用者について、異状を発見したとき。
- (5) その他報告が必要であると認められる事項を発見したとき。

(地域貢献)

第28条 乙は、業務を通じて地域への貢献に努めなければならない。

(災害時の協定)

第29条 乙は、別紙3「災害時における応急対応業務の支援に関する協定書(案)」を締結し、災害時における甲の活動に可能な限り協力するよう努めなければならない。

(疑義の解決)

第30条 この仕様書に定めのない事項については、甲、乙協議のうえ定めるものとする。

下野市上下水道料金徴収等業務委託内容

1. 窓口業務

- ① 窓口及び電話受付対応
- ② 各種届出等の受付及び処理

2. 量水器検針業務

定例検針（隔月検針） JR 東側（奇数月） 10,841 件【R 2.5】

JR 西側（偶数月） 12,665 件【R 2.6】

- ① 休止検針（隔月検針）
- ② 検針時は、メータ指針等を検針機器入力
- ③ 出力した「水道・下水道使用水量・料金等のお知らせ」を使用者に交付
- ④ 異常、漏水等の対応
- ⑤ 検針後料金システムへ入力及びデータチェック

3. 調定業務

- ① 上下水道料金の調定
- ② 納入通知書の作成及び発送（再発送）
- ③ 金融機関へ口座振替データ作成及び伝送
- ④ 納入通知書の返戻分の調査及び再送付

4. 収納業務

- ① 消込業務
- ② 収納日計及び月計表の作成

5. 滞納整理業務

- ① 上下水道料金の滞納整理全般
- ② 督促状の作成及び発送
- ③ 催告書等の作成及び発送

- ④ 市外への訪問等による催告
- ⑤ 滞納整理カードによる管理

6. 開閉栓及び精算業務

- ① 開閉栓に係る受付とデータ入力
- ② 新規接続に係る受付とデータ入力
- ③ 精算業務

7. 給水停止執行業務

- ① 給水停止執行スケジュールの作成
- ② 給水停止執行対象者の抽出
- ③ 給水停止予告書の作成・送付、給水停止事前通知書、給水停止執行書の作成・交付
- ④ 給水停止日の現地訪問及び給水停止執行
- ⑤ 給水停止解除業務
- ⑥ 滞納整理カードによる顧客管理

8. 料金の還付及び充当業務

- ① 上下水道料金の過誤納金の還付（重複納付等）及び充当書類の作成
- ② 充当の入力
- ③ 還付及び充当対象者への通知発送

9. 漏水認定業務

10. 量水器管理業務

- ① 対象者の抽出
- ② メータ交換に関し対象者への通知書発送
- ③ データ入力
- ④ 各種資料作成

1 1. 水道料金システム運用及び情報入力業務

- ① 水道料金システムの運用管理
- ② データの運用管理
- ③ 各種帳票の出力

1 2. 資料作成業務

- ① 各種統計資料の作成
- ② 委託事務報告書の作成
- ③ 業務日報の作成
- ④ その他市が指示する業務

1 3. 業務対応者（正社員 6 名体制、経験 3 年以上が 2 / 3 以上）

総括責任者（経験 5 年以上）	1 名
主任	1 名
正社員	4 名
検針員（経験 1 年以上が 3 / 4 以上）	1 6 名程度

料金徴収等の業務量（令和元年度実績）

（単位：件数/年間）

1. 閉栓・開栓・指針	
(1) 検針件数	1 5 3, 2 8 2 件
(2) 再検針件数	1, 4 6 9 件
(3) 開栓件数（開始）	2, 3 7 0 件
(4) 閉栓件数（中止）	2, 3 9 9 件
2. 請求・通知等・収納に関する業務	
(1) 開栓伝票入力	2, 1 8 9 件
(2) 閉栓伝票入力	2, 3 1 8 件
(3) 新規メーター入力	3 0 2 件
(4) 使用者新規・変更入力	2 7 7 件
(5) 所有者変更入力	3 5 7 件
(6) 口座データ入力	1, 1 4 1 件
(7) 調定変更データ入力	1 9 件
(8) 下水道関係入力	4 5 6 件
(9) 納入通知書発送関係	3 1, 0 5 3 件
(10) 納入通知書再発送関係	1, 1 3 2 件
(11) 督促状発送関係	5, 6 3 8 件
(12) 口座再振替依頼通知書発送関係	1, 6 8 7 件
(13) 口座収納済通知書発送関係	1, 1 9 7 件
(14) 催告書発送関係	3, 0 7 5 件
(15) メーター取替データ入力処理	3, 1 7 2 件
(16) メーター取替該当者への案内状発送関係	2, 7 9 3 件
(17) 訪問徴収件数（市内）	5 3 件
(18) 訪問徴収件数（市外）	5 3 件
(19) 漏水減免認定に関する処理	2 5 件
(20) 給水停止に関する処理（予告）	1, 6 2 6 件
(21) 給水停止に関する処理（事前）	8 1 3 件
(22) 給水停止に関する処理（施行）	1 5 9 件
(23) 前受金 清算処理	6 5 件
(24) 過誤納該当者データ預かり金入力処理	3 8 8 件
(25) 該当者還付通知書発送処理	7 8 件

委託業務にかかる経費負担区分

項目	内 容	委託負担	受託負担
土地建物使用料	事務室使用料	○	
建物維持管理費	事務室修繕、清掃等	○	
光熱水費	電気料、ガス使用料、水道料、下水道使用料	○	
駐車場	業務用駐車場、お客様用駐車場	○	
	業務従事者駐車場		○
電話機等	固定電話、FAX	○	
	携帯電話		○
事務用一般備品	机、椅子、ロッカー、キャビネット、コピー機等	○	
セキュリティ費	事務室の機械警備料	○	
電算委託料	料金システム使用料、保守費用	○	
水道料金システム機器	デスクトップパソコン、プリンター	○	
ハンディターミナル	20台	○	
消耗品費	プリンタートナー、印刷用紙、コピー用紙等	○	
印刷製本費	納入通知書、督促状、封筒等	○	
手数料	口座振替、コンビニ収納等	○	
郵送料	納入通知書、督促状等	○	
事務用品	コピー用紙以外の事務用品		○
検針事務用品	住宅地図、検針棒等		○
給水停止事務用品	閉栓キャップ	○	
業務車両	業務車両のリース代		○
燃料費	業務用車両のガソリン代		○
保険料	検針員損害保険、車両保険代		○
被服費	業務従事者制服		○

災害時における応急対応業務の支援に関する協定書（案）

下野市（以下「甲」という。）と（以下「乙」という。）は、地震、風水害、その他の災害（以下「災害等」という。）が発生した場合における応急対策業務の支援に関し、次のとおり協定を締結する。

（趣旨）

第1条 この協定は、災害等の発生により市民のライフラインとしての水道施設が被災した場合に、甲が実施する応急対策業務のため、甲が乙に要請する支援業務に関し、必要な事項を定めるものとする。

（支援要請）

第2条 甲は災害等の発生時において実施する応急対策業務に乙の支援が必要であると認めるときは、乙に対し支援を要請することができる。

（支援要請の手続）

第3条 前条の規定による支援の要請は、次の事項を明らかにした「支援要請書」（様式第1号）により行うものとする。ただし、緊急を要するときは、口頭又は電話等により要請を行うことができるものとし、後日文書を送付するものとする。

- （1）支援の期間
- （2）災害の状況
- （3）支援業務の内容
- （4）必要とする人員
- （5）前各号に掲げるもののほか、支援の要請に必要な事項

（支援）

第4条 乙は、前条の規定により支援の要請を受けたときは、速やかに支援業務を行うための体制を整え、必要な人員・機材等を出動させ、甲が行う応急対策業務に協力するものとする。

2 前項の規定による支援業務を行うにあたり、乙は甲の職員の指示に従うものとする。

（支援業務）

第5条 乙が行う支援業務は概ね、次のとおりとする。

- （1）電話対応
- （2）広報活動
- （3）応急給水活動
- （4）前各号に掲げるもののほか特に要請のあった事項

（報告）

第6条 乙は、この協定による支援業務に協力できる人員及び機材等の状況把握に努め、甲の要請により報告するものとする。

（費用負担）

第7条 この協定に基づき、乙の行った支援業務に要した費用については、甲が負担するものとする。ただし、「水道料金徴収等業務委託」の委託契約に基づく業務時間内における費用負担については、甲と乙が協議の上決定するものとする。

2 乙は、甲が前項に規定する経費を支弁するいとまがなく、かつ、甲から申出があった場合には、一時その費用を立替支弁するものとする。

(労務補償)

第8条 乙の従業員が支援業務により負傷し、疾病にかかり、又は死亡した場合における労災補償は、乙の加入する労働者災害補償保険によるものとし、同保険の適用がないときは、甲と乙が協議の上補償するものとする。

(連絡担当者)

第9条 この協定書に関して、あらかじめ甲及び乙は連絡担当者を定めることとし、災害等が発生した際には、速やかに連絡を取り合うものとする。

(情報の交換)

第10条 甲及び乙は、この協定に基づく業務が円滑に行われるよう相互に情報交換を行うものとする。

(秘密の保持)

第11条 乙は、この協定に関し、知り得た個人情報の保護に配慮するとともに活動上知り得た情報を関係機関以外の外部に漏らしてはならない。この協定が終了した後も同様とする。

(協議)

第12条 この協定に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、その都度、甲と乙が協議して定めるものとする。

(有効期間)

第13条 この協定の有効期間は、協定締結の日から令和4年5月31日までとする。

ただし、有効期間満了の1月前までに、甲乙いずれからもこの協定を終了する旨の申出がないときは、有効期間満了の日の翌日から1年間この協定を継続するものとし、以降もまた同様とする。

この協定の締結を証するため、本書2通を作成し、甲乙が記名捺印の上、各自1通を保有する。

令和 年 月 日

甲 栃木県下野市笹原26番地
下野市
下野市長

乙

※補足事項

第5条（支援業務）中、（2）広報活動及び（3）応急給水活動について
必須事項ではありませんので、対応できない場合は項目を削除します。

年 月 日

様

下野市長

支 援 要 請 書

「災害時における応急対策業務の支援に関する協定書」に基づき、応急対策業務の支援について、次のとおり要請します。

支援の期間	年 月 日から 年 月 日まで
災害の状況	
業務内容及び人数	① 電話対応 名 ② 広報活動 名 ③ 応急給水活動 名 ④ その他 () 名
そ の 他	

様式2(第11条関係)

表

写真	身 分 証 明 書	
	所在地 名 称 氏 名	年 月 日生
上記の者は、下野市上下水道事業事務委託の受託者であることを証明する。		
有効期限	年 月 日	
	年 月 日	
下野市水道事業 下野市長		印

裏

1. 本証は、受託者が委託事務に従事するときは常に携帯し、関係者から請求があったときは提示しなければならない。
2. 本証は、他人に譲渡し、又は貸与してはならない。
3. 本証を忘失、損傷した場合、又は表記記載事項に変更があった場合は、直ちに届け出て再交付を受けなければならない。
4. 本証は、有効期間が満了したとき、又は契約が解除になったときは、直ちに市に返還しなければならない。

様式3(第11条関係)

令和 年 月 日

下野市長 様

法人名

代表者

印

身分証明書発行申請書

下野市上下水道料金徴収等業務委託仕様書第11条に基づき、別紙の業務従事者について、身分証明書の発行を申請いたします。

下野市長 様

法人名

代表者

印

徴収領収印の(変更)届出書

下野市上下水道料金徴収等業務委託に使用する領収印について、次のとおり届け出いたします。

領収印 No.	領収印取扱 責任者氏名	領収印取扱 責任者住所	印影
1			
2			
3			

業務日報(令和 年 月 日分)

○現場処理

開栓	件
閉栓	件
調査	件
集金	件
(内過年度分	件)
集金額	件 円
(内過年度分	件 円)
納入者 氏名等	

○事務処理

開栓入力	件	
閉栓入力	件	
送 付 枚 数	納付書	枚
	督促状・催告書 給停予・給停	枚
	その他()	件
その他()		件

○特記事項

その他苦情等報告を要するもの
(受付時間、氏名、内容、対応の内容、対応者氏名など)

以上報告いたします。

法人名

印