

燕・弥彦総合事務組合水道局
上下水道料金等徴収業務及び給水関連等業務委託仕様書

I 総 則

第1章 一般事項

1 目的

この仕様書は、燕・弥彦総合事務組合水道局（以下「委託者」という。）が委託する上下水道料金等徴収業務及び給水関連等業務委託（以下「委託業務」という。）について必要な事項を定める。

2 委託業務の区域

委託業務の区域は、燕・弥彦総合事務組合水道事業給水区域全域、並びに委託者が指示する区域とする。

3 委託業務の範囲

委託業務の範囲は次のとおりとし、業務の委託を受けた者（以下「受託者」という。）は、別に定める委託契約書及び本仕様書（以下「仕様書等」という。）を遵守し、委託業務を履行するものとする。なお、委託業務の業務量は別紙4のとおりである。

(1) 上下水道料金等徴収業務

- ① 窓口対応・届出等受付業務
- ② 閉開栓・料金精算業務
- ③ 検針業務（再調査を含む）
- ④ 調定・収納に関する業務
- ⑤ 納入通知書・収納に関する業務
- ⑥ 業務報告
- ⑦ 滞納整理業務
- ⑧ 給水停止業務
- ⑨ その他、①から⑧に附帯する業務

(2) 給水関連等業務

- ① 窓口対応・届出等受付業務
- ② 漏水調査及び修繕工事における補助業務
- ③ 他工事に係る水道管の照会・回答及び現地立会補助業務
- ④ 給水装置工事に関する受付補助業務
- ⑤ 検満メーターの取替計画及び管理に関する補助業務
- ⑥ その他、①から⑤に附帯する業務

4 法令の遵守

受託者は、委託業務の履行にあたり、水道法、地方公営企業法、地方自治法、燕・弥彦総

合事務組合水道給水条例、燕・弥彦総合事務組合下水道使用料徴収条例、燕・弥彦総合事務組合水道局会計規程及びその他関係法令を遵守しなければならない。

5 委託業務監督者

- (1) 委託者は、受託者又は第12項に掲げる業務責任者等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、経営企画課長とする。ただし、経営企画課長は、必要に応じて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、次の各号に掲げる権限を有する。

- (1) 受託者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報告及び検査
- (4) その他、委託者が指示する業務の連絡調整

7 委託業務の期間

- (1) 委託業務の期間は、令和8年4月1日から令和13年3月31日までとする。
- (2) 契約締結日から令和8年3月31日までの期間は、業務開始のための準備期間とし、期間内の日程及び内容については委託者と受託者との協議によるものとする。

8 業務の執行場所

委託業務の執行場所は、燕・弥彦総合事務組合水道局とし、必要な人員を配置するものとする。

9 業務日及び業務時間

業務日及び業務時間は、基本として、次のとおりとする。ただし、業務上必要な場合及び、委託者の依頼があった場合は、業務時間外又は休日であっても業務を行うこととする。

- (1) 平日は、午前8時30分から午後5時15分までとし、給水停止実施日の対応については、委託者と協議のうえ行うものとする。
- (2) 土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、年末年始（12月29日から1月3日までの期間）は、休日とする。

10 上下水道料金システム及び配水管・給水管システム

委託業務の遂行に使用するシステムは、現在、委託者に導入されている下記のシステムを使用するものとする。

- (1) 上下水道料金システム（以下「料金システム」という。）については、株式会社BSNアイネットの「MERCURIE」とする。
- (2) 配水管・給水管システムについては、株式会社オリスの「施設管理システム」とする。

11 業務従事者

- (1) 受託者は、自己の責任において、委託業務に従事する業務従事者（臨時に雇用する者を含む。）を確保しなければならない。なお、増員及び欠員の補充については、受託者

において募集し、採用するものとする。

なお、給水関連等業務については、給水装置工事主任技術者を含む6名体制で業務にあたることとする。

- (2) 受託者は、業務従事者を雇用するにあたって、地元雇用に努めることとする。
- (3) 受託者は、業務の実施にあたり、業務従事者（変更）届を委託者に提出しなければならない。

1 2 業務責任者等

- (1) 受託者は、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、委託業務の管理運営のために常駐配置できる業務責任者1名及び副業務責任者1名以上を選任し、委託者に届けなければならない。
- (2) 給水関連等業務については、給水装置工事主任技術者1名以上を選任し、委託者に届けなければならない。

1 3 業務責任者等の役割

- (1) 業務責任者は、委託業務全般について一切の管理を行い、業務の履行及び運営管理等取締りを行わなければならない。
- (2) 副業務責任者は、業務責任者を補佐し、業務責任者に事故があるとき、又は業務責任者が欠けたときは、その職務を代理する。

1 4 現金取扱について

- (1) 受託者は、業務に係る現金の取扱いのため、業務従事者の中から現金取扱員を指定し、委託者に届けなければならない。
- (2) 当日収納した水道料金等（現地精算、集金、滞納整理分を含む。）は、燕・弥彦総合事務組合水道局会計規程（平成31年燕・弥彦総合事務組合水道事業管理規程第18号）第19条第3項に基づき、翌日までに燕・弥彦総合事務組合水道事業出納取扱金融機関（以下、「出納取扱金融機関」という。）に納入しなければならない。ただし、翌日が出納取扱金融機関の営業日ではない場合又はやむを得ない場合には、この限りではない。なお、収納した現金については、委託者に月毎に合計した金額と件数を毎月報告するものとする。

1 5 収納等取り扱い現金の管理と引き継ぎ

受託者は、収納等を行う現金等（証券を含む。）の取扱いを、受託者の厳重な管理のもとで行うとともに、収納した現金等及び帳票等の紛失事故等があった場合は、すべて受託者の責任とする。

1 6 業務の再委託

委託業務の実施にあたり、受託者は委託者の承認を受けた場合に限り、その業務の一部を他の者に再委託し、又は請負わせることができる。この場合、受託者は委託業務の契約に基づく一切の義務を再委託先に遵守させるものとし、委託者に対して再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

1 7 届出の変更

受託者は、次の各号に該当する事項について、直ちに委託者へ届け出なければならない。

- (1) 受託者の名称、所在地、代表者、電話番号、業務責任者、副業務責任者、給水装置工事主任技術者、現金取扱員、業務従事者等に変更があったとき。
- (2) 上記に定める事項の他、委託業務の履行上、必要があると認められるとき。

1 8 受託者遵守事項

受託者は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 委託業務にあたり、いかなる理由においても水道料金、下水道使用料、その他委託業務に関する料金等（以下「水道料金等」という。）以外、金品その他のものを収受してはならない。
- (2) 委託業務の実施にあたり、個人所有物件を破壊しないように細心の注意を払わなければならない。

1 9 秘密の保持

受託者は、委託業務の履行に際して知り得た事項は、一切第三者に漏らしてはならない。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。

2 0 個人情報保護

- (1) 受託者は、委託業務の実施に際し個人情報を取り扱うときは、別紙1「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。
- (2) 受託者は、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。

2 1 経費の負担

受託者は、仕様書等に明示されていない事項でも、委託業務の性質上、当然必要なものは委託者と協議のうえ、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委託者の指示するところによる。また、経費負担は、別紙2「経費の負担区分について」に従うものとする。

2 2 その他

当該委託業務に関するデータ及び権利については、すべて委託者に帰属するものとする。また、当該委託業務で発生した委託成果物についても、同様とする。

第2章 業務従事者の厳守事項

受託者は次の事項を遵守し、委託業務の履行をしなければならない。

1 制服の着用

業務執行のため、水道使用者等（以下「お客さま」という。）と接するときは制服を着用するとともに、みだしなみに注意し、他の批判を受けないようにすること。

2 従事者証明書の携行

- (1) お客さまを訪問するときは、委託者が証明した従事者証明書を常に携行しなければならない。

ならない。また、お客さまから従事者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) お客さまと接するときは、常に顔写真付名札を着用することとし、当人と判明できるようにすること。

3 現場訪問時の対応

- (1) 現場訪問でお客さまの土地又は建物等に立ち入る際は、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) 委託業務の履行にあたっては、態度及び言動に十分注意するとともにお客さまの誤解を招くことがあってはならない。

4 業務専念義務

業務従事者は、委託業務履行中に他の営業行為等をしてはならない。

第3章 収納率等

1 収納率の確保

受託者は、未収金について、現年度及び過年度分を問わず、不納欠損処理を行うまでは追跡調査等を行い、その解消に最大限の努力を払うものとする。また、転出精算時の未収金についても同様とする。

- (1) 受託者は、水道料金等について、毎年度設定する目標収納率を達成するように努めなければならない。
- (2) 毎年度の目標収納率は、過去3箇年度の平均収納率を参考に受託者が提案し、委託者が定めた率とする。
- (3) 目標収納率は、当該事業年度の業務開始の1か月前までに定めなければならない。
- (4) 収納率の算定は次のとおりとする。
 - ① 現年度は、当該事業年度の3月末現在の調定額を算定基礎額とする。
 - ② 過年度は、年度末日までの調定額から、不納欠損処分金額を差引いた額を算定基礎額とする。
 - ③ 納付額は現過年度とも、決算における収納額とする。
 - ④ 収納率は次の算出方法で計算する。(小数点以下第3位を四捨五入。)
$$\text{収納率} = \left[\frac{\text{納付額}}{\text{算定基礎額}} \right] \times 100$$
 - ⑤ なお、次に該当する場合は、受託者の申出により、双方協議のうえ、当該調定額を算定基礎額から除くことができる。
 - ア 当該年度中の企業等の倒産により未収となったもの
 - イ その他特別の理由により未収となったもの

第4章 委託料の支払等

1 委託料の請求

委託料は月払いとし、受託者は、年間委託料総額12分の1の額を委託者の指定手続きに従い請求すること。

2 委託料の支払

委託者は、受託者から請求を受けたときは、受託者の履行内容を確認し、請求書を受領した日から30日以内に支払うこと。ただし、委託業務の準備期間（契約締結日から令和8年3月31日まで）については委託料は支払わない。

第5章 その他

1 委託業務に係るリスク分担

委託業務の実施に伴い想定されるリスクに対する委託者と受託者との責任分担については別紙3「リスク分担表」のとおりとする。

2 事故発生時の報告書の提出について

受託者は、次の各号に掲げる事故等が生じた場合、直ちにその状況を委託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) 領収書及び領収印の紛失等
- (2) 従事者証明書の紛失等
- (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) 貸与する資器材、工具等の紛失、滅失及びき損等
- (6) 他事業者の工事又は修繕工事中の施工不良に起因する漏水事故が発生した場合
- (7) 制水弁、消火栓の開閉操作等に伴う事故が発生した場合
- (8) 業務従事中の事故
- (9) その他、委託者に報告する必要があると認めるもの

3 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、委託者と受託者で協議のうえ行うものとする。ただし、受託者において、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は、受託者の責任において当該措置を行うものとする。
- (2) 受託者の責任により委託者又は第三者に損害を与えた場合は、速やかに委託者へ報告するとともに、受託者はその損害を賠償しなければならない。なお、和解等については、委託者の了解を得るものとする。

4 苦情等の対応

業務の履行において苦情や問い合わせについては、受託者が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委託者に報告しなければならない。なお、必要に応じて対応策を委託者と協議しなければならない。

5 電子データ及び関連文書の保存

受託者は、電子データ及び関連文書を、委託者が指定する期日まで保存しなければならない。

い。

6 業務計画書及び業務実績報告書等の提出

- (1) 受託者は、各年度の委託業務実施30日前までに、委託業務を履行するための業務体制及び業務執行計画の工程表、その他必要な事項を明示した業務計画書を提出するものとする。
- (2) 受託者は、各年度の委託業務実施終了後速やかに、委託業務実績報告書を提出し、委託業務の実績報告をするものとする。
- (3) 受託者は、その他委託者が指示する書類・資料等について速やかに作成し、提出しなければならない。

7 業務状況報告会議の実施

- (1) 委託者は、受託者の業務内容及び帳簿並びにその他の事項について、定期に受託者と報告会議を開催するものとする。
- (2) 委託者は、必要と認めたときは、受託者と臨時に業務に係る会議を開催するものとする。

8 災害時応援に係る協定

受託者は、委託者と別途災害時における応援協定を交わすものとする。

9 定めのない事項

仕様書等に定めのない事項については、委託者と受託者で協議する。なお、特別な理由及び緊急を要する場合は、委託者の指示するところによる。

第6章 準備期間及び引き継ぎ等

1 準備期間

- (1) 受託者は、準備期間中に委託者及び現在の受託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) 準備期間内における、受託者の業務従事者の事務引き継ぎ等に係る経費については、受託者の負担とする。

2 契約期間満了等による事務引継等

- (1) 受託者は、委託業務の期間が満了する場合は、委託者及び委託者の指定する者に対し、委託者の指定する日から委託期間満了日までの間に、また、委託期間中に契約が解除された場合は、委託者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業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) 受託者は、引継後に業務に疑義が生じた場合は、本契約が満了又は契約解除後であっても事務引継に協力しなければならない。
- (3) 事務引継に係る経費については受託者の負担とする。ただし、新たな受託者に帰属する費用は含まないものとする。

Ⅱ 委託業務の範囲

第1章 上下水道料金等徴収業務に関する委託業務の内容

受託者が履行する業務の内容は、次のとおりとする。

1 窓口対応・届出等受付業務

- (1) 来客対応及び電話対応
- (2) 水道の使用開始又は中止の受付
- (3) 預金口座振替・自動払込利用申込書の受付、金融機関等への送達
- (4) 水道料金等の収納及び預け入れ（振替業務を含む。）
- (5) 納付相談
- (6) 収納済通知の受取
- (7) 水道料金等納入済証明書の交付
- (8) 漏水に関する水道料金減免の受付
- (9) 窓口対応・届出受付業務に関連する苦情・問い合わせ等への対応及び関係する構成団体の所管課等への引継ぎ・転送等業務
- (10) その他、窓口対応・届出等受付に関する附帯業務

2 閉開栓・料金精算・名義変更業務

- (1) 水道使用開始に伴う開栓作業
- (2) 水道使用中止に伴う閉栓作業
- (3) 閉栓に伴う料金等の精算業務
- (4) その他閉開栓・料金精算に関連する業務

3 検針業務（再調査を含む）

- (1) 検針日程、進行状況の管理
- (2) 検針員の指導及び監督
- (3) 検針順路の設定
- (4) 検針事前準備
- (5) 各戸検針作業
- (6) 随時検針
- (7) 「水道使用量等のお知らせ」の出力及び配布
- (8) 使用水量の算出及び認定（推定使用水量含む）
- (9) 検針時におけるメーター等不具合の発見及び報告
- (10) 検針済データの抽出及び料金システムへの転送
- (11) 漏水等の調査及びお客さまへのお知らせ
- (12) 異常水量の調査及びお客さまへのお知らせ
- (13) 無届使用者の氏名及び使用開始年月日等の調査
- (14) 未検針の処理及び認定等処理
- (15) 委託者が指定するお客さまの調査

- (16) 検針再調査及び再処理
- (17) 給水条例等違反の発見及び報告
- (18) 検針等に係る苦情処理等の対応
- (19) お客さまの要請及び委託者が指定するお知らせ票の発送
- (20) 検針に関する各種帳票作成及び報告
- (21) その他、検針に関する附帯業務

4 調定・収納に関する業務

- (1) 上下水道料金等の調定（当年度調定、過年度調定）
- (2) 調定の更正
- (3) 調定・更正に関する資料作成及び報告
- (4) 水道料金減免申請等に基づく水道使用量減免処理及び調定更正処理
- (5) 水道料金等の納入通知書の作成、発送
- (6) 宛先不明分の調査及び納入通知書等の再発送
- (7) 水道料金等の収納（現地精算を含む）
- (8) 収納した現金の管理と納入済通知書等の集計処理、金融機関への入金
- (9) 料金システムにおける収納消し込み
- (10) 口座振替中止依頼
- (11) 還付及び充当（過誤納金も含む）に係る事務処理と報告
- (12) 口座振替の促進及び啓発
- (13) 各金融機関の口座振替件数の集計、提出
- (14) その他、調定・収納に関する附帯業務

5 滞納整理業務

- (1) 未納者一覧リストの作成
- (2) 督促状の発送
- (3) 電話督促
- (4) 現地訪問の計画策定及び実施
- (5) 催告書発送リストの作成
- (6) 催告書の発送
- (7) 催告書発送者に対する納付状況の確認と申し出の整理
- (8) 不納欠損データの集計、資料作成
- (9) 未納者の転出先の追跡調査及び送付先変更入力
- (10) 徴収整理に関する資料（交渉等の記録等）の作成、報告
- (11) その他滞納整理に関する附帯業務

6 給水停止業務

- (1) 給水停止事前協議
- (2) 納入確約

- (3) 給水停止執行
 - (4) 給水停止情報の保持と経過確認
 - (5) 給水停止解除
 - (6) 分割納入
 - (7) その他給水停止に関する附帯業務
- 7 その他、1～6に附帯する業務
- (1) 明記されていない業務については、委託者と協議のうえ行う

第2章 上下水道料金等徴収業務に関する委託業務の詳細

1 窓口対応・届出等受付業務

受託者は以下に基づき窓口対応・届出等受付業務を行うこと。

- (1) 問い合わせ等への対応（電話対応、苦情処理を含む）
 - ① 委託者の各組織（経営企画課、施設課、浄水場）の事務分掌を十分に把握し、委託業務外の内容に関する問い合わせ等に関しては適切な組織に引き継ぐこと。また、燕・弥彦総合事務組合の構成団体の各課組織についても一通り理解しておくこと。
 - ② 電話対応・苦情処理等の状況を想定したマニュアルを作成し、委託者の承認を得ること。また、業務従事者に、マニュアルの内容を周知徹底し、マニュアルに従って業務を遂行すること。
- (2) 口座振替の受付
 - ① 受託者は、窓口でお客さまから口座振替依頼の申込があった場合は、依頼書の受付を行い、燕・弥彦総合事務組合水道事業出納取扱金融機関及び燕・弥彦総合事務組合水道事業収納取扱金融機関等（以下「金融機関」という。口座振替に関しては、ゆうちょ銀行を含む。以下同じ。）への照会手続き等を行うものとする。
 - ② 受託者は、電話により口座振替希望の申出があった場合は、口座振替依頼書を送付又は金融機関での申し込み手続き方法を案内するものとする。
 - ③ 受託者は、水道使用の開始及び停止を伴う口座振替の継続使用を受け付けた場合は、適切な処理を行うものとする。
 - ④ 受託者は、お客さまからの口座振替新規申込、変更、解約の各届出を受理し、金融機関との調整及び申込書の確認を行い、システムに入力するものとする。
 - ⑤ 金融機関から登録情報の変更、支店統廃合等の通知があった場合は、速やかにシステムに入力するものとする。
 - ⑥ 口座情報を新規登録又は変更登録した時は、お客さまに「口座振替開始通知」を送付するものとする。
- (3) 水道料金等納入済証明書の交付
 - ① 受託者は、お客さまから水道料金等納入済証明書の交付申請があった場合は、本人確認を行い、委託者の承認を受けた後に水道料金等納入済証明書を交付するものと

する。

② お客さま本人又はお客さまと同居の親族以外からの申請の場合は、委任状の提出を求め、委任状の受領後に交付するものとする。

③ 窓口での申請が困難な場合は、水道料金等納入済証明書交付申請書及び返信用封筒を同封させた郵送による交付申請を促し、必要書類の確認後に交付するものとする。

(4) その他窓口受付業務に関連する業務

① 受託者は、委託者から窓口対応・届出等受付業務に関連する協議申出があった場合は、協力するものとする。

2 閉開栓・料金精算・名義変更業務

受託者は、閉開栓業務については燕・弥彦総合事務組合管理者が指定する指定給水装置工事事業者（以下「指定事業者」という。）の加入する組合（以下「組合」という。）と連携し、以下に基づき閉開栓・料金精算・名義変更業務を行うこと。

(1) 開栓業務

受託者は、お客さまからの水道使用開始の届出に基づき作成された「開栓伝票」に基づき、組合と連携し、現地で水道メーターを取り付け、指示数の確認、止水栓の開操作を行うものとする。

① 漏水等の異常が認められた場合は止水栓を閉操作し、お客さまにお知らせするとともに委託者に連絡し、必要な措置を行うものとする。

② 開栓作業において、閉栓期間中の水道使用が確認された場合は、委託者に報告するものとする。

③ 開栓作業において、受託者は組合と連携し、お客さまに対して水道・下水道の料金及びお支払方法に関するお知らせ及び口座振替でのお支払いについて申込用紙を配布するものとする。

(2) 閉栓業務

① 受託者は、お客さまからの水道使用中止に届出に基づき作成された「閉栓受付票・精算票」により、組合と連携し、現地で水道メーターの指示数を確認する。また、必要に応じて止水栓の閉操作をするとともに水道の不正利用防止のための処置を行うものとする。

② 閉栓作業で異常が認められた場合は、必要な処理を行うとともに委託者に報告するものとする。

(3) 閉栓に伴う料金精算業務

① 受託者は、「精算票」により現地で確認された水道メーターの指示数を基に、料金調定を行い、納入通知書を作成し発送する。未納となっている水道料金及び下水道使用料（以下「未納料金等」という。）がある場合は必要な関係書類、納入通知書等を合わせて発送するものとする。

- ② 料金精算の受付において、現地精算を依頼された場合は、現地等にて精算業務を行うものとする。未納料金等がある場合は、併せて収納するものとする。
- ③ 料金精算業務に係る 1 日の業務状況は、業務日報により、委託者に報告するものとする。
- (4) その他、閉開栓・料金精算に関連する業務
受託者は、未作業、誤閉開栓がないよう細心の注意をもって委託業務を履行する。また、委託者から閉開栓業務に関連する依頼があった場合は、協力するものとする。

3 検針業務（再調査を含む）

(1) 検針日程、進行状況の管理

- ① 受託者は、委託者が定める検針基準日に従い、年度当初に検針定例日程表を作成し委託者の承認を得て定例検針日を確定し、検針を実施する。ただし、災害又は天候不良等により実施が困難な場合は、委託者と協議を行い、延期又は中止することができる。

(2) 検針員の指導及び監督

- ① 受託者は、新規に検針業務委託を行おうとする場合は、燕市内又は弥彦村内に在住する者と契約するよう努めなければならない。
- ② 検針業務については、水道料金を決定する重要な業務であること、お客さまに接する機会が多く、その行動が燕・弥彦総合事務組合水道事業全体の品位に影響することなどを自覚させるよう努める。また、この認識に基づき、お客さまに対して親切丁寧かつ節度ある態度で検針業務の円滑な履行ができるよう指導する。
- ③ 個人情報の取扱いについては、管理マニュアルを作成し、検針用端末及び帳票類の厳正な管理運用に努める。
- ④ 受託者は、検針業務に伴う事故等に備え、傷害保険及び損害賠償保険に加入し、検針業務履行中に事故があった場合は、適切に対応しなければならない。
- ⑤ 受託者は検針業務履行中に事故があった場合若しくはお客さまの財産等に損害を与えた場合は、速やかに委託者に報告しなければならない。また、この場合においてお客さまに対して損害賠償の義務が生じたときは、賠償交渉の内容等について、委託者に報告しなければならない。なお、和解等については、委託者の了解をとるものとする。

(3) 検針事前準備

定例検針日程に合わせ、料金システムから検針に必要なデータを検針用端末に取り込む。

(4) 「水道使用量等のお知らせ」の出力及び配布

- ① 検針用端末から出力された「水道使用量等のお知らせ」（以下「お知らせ票」という。）は、お客さまの住所・氏名・メーター番号・口径・水道料金等を確認のうえ、

郵便受け又はお客さま指定の場所に確実に投函する。投函できる場所のない場合は持ち帰りとし、水道局内で一定期間保管する。

- ② お客さまからお知らせ票の再発行依頼を受けた場合は、再発行しお客さまへ発送又は配布する。

(5) 検針時におけるメーター等不具合の発見及び報告

- ① 水道メーターの故障、凍結等による水道メーターの破損、逆取付け、表示不良等を発見した場合は、委託者と協議のうえ対応する。

メーターボックスの上流側に漏水を発見した時は、直ちに委託者に報告する。

(6) 漏水等の調査及び使用者へのお知らせ

- ① 検針時に異常水量（多水量、少水量、使用水量なし）等が認められた場合は、お客さまから事情を聴取するなど異常水量の原因調査を行い、その結果をお客さまに説明する。なお、お客さまが不在で異常水量の原因について確認が取れなかった場合は、電話又は文書等でお客さまに知らせる。
- ② 漏水等の可能性がある場合は、お知らせ文書と指定給水装置工事事業者一覧表を渡し、使用水量がいつもより多いこと、漏水があった場合は漏水箇所と漏水量によっては指定事業者で修理・証明を受ければ減免可能なことを説明する
- ③ お客さまからの問い合わせには、誠意をもって対応し、十分な説明を行い合意が得られるように解決する。但し、受託者の判断により解決が困難な場合は、委託者と協議すること。

(7) 未検針の処理及び認定等処理

工事等により検針が実施できない場合や屋内メーターの検針ができない場合は、複数回、現地訪問し、現地の変化に迅速に対応し検針を行う。なお、状況が改善されない場合は、委託者、お客さまに状況を説明し水量認定等の処理を行う。未検針の処理期限は、当該調定処理日の前日までとする。

4 調定・収納に関する業務

(1) 検針データの確認及び登録処理

- ① 検針データについて、未検針、使用水量、異常コードの入力等処理すべき事項について確認をし、入力が完了した後に調定処理を行い、当該期の料金を確定させる。また、料金システムで正確な料金を自動計算できない場合は調定更正を行い、調定金額を修正する。

- ② 下水道使用料の認定排水汚水量に係る処理の依頼を委託者（構成団体の下水道使用料の担当部署を含む。）から文書により受領した場合は、速やかに処理を行う。

(2) 納入通知書等の作成、発送

確定した料金により納入通知書等（現地納付書を除く）を、毎月27日前後に対象者に発送する。納入通知書が返戻された場合は住所等を確認し、送付先に誤りがあった場合は、料金システムの送付先を訂正し、再発送又は再配布する。

(3) 料金収納

水道料金等の収納は、原則、水道局の窓口で行う。但し、お客さまから集金依頼があった場合及び受託者が必要と判断した場合は、訪問により集金を行う。

(4) 入金処理

窓口で水道料金等を収納した場合は、受付簿へ登録し徴収計算書を作成する。現金書留により水道料金等を収納した場合は、受付簿への登録、領収書の発行及び発送を行う。また、過不足がある場合は、お客さまに連絡し徴収又は還付する。

収納した水道料金等は、徴収計算書と金額を照合し、委託者が指定する金融機関へ現金と納付書と現金払込書を用いて納入する。

(5) 調定・更正に関する資料作成及び報告

- ① 受託者は、調定の更正処理を行おうとするとき、燕・弥彦総合事務組合水道給水条例等の規程を遵守し、調定更正処理伺を作成のうえ、委託者の決裁を受けなければならない。
- ② 受託者は、調定の更正処理を行ったときは、お客さまに通知しなければならない。ただし、お客さまの申請に基づく更正処理の場合は、通知を省略することができる。

(6) 還付及び充当（過誤納金も含む）に係る事務処理と報告

- ① 受託者は、収納金のうち過納又は誤納となったもの（以下「過誤納金」という。）がある場合は、水道料金及び下水道使用料の過誤納金整理簿を作成し、委託者に報告するものとする。
- ② 過誤納金整理簿に整理した過誤納金の取扱いについては、次の手続きを行うものとする。
- ③ 水道料金にあつては、速やかに還付手続きすることを原則とするが、納入期限を経過した未収金があるときに限り、民法に定めるところにより相殺するものとする。
- ④ 下水道使用料にあつては、納入期限を経過した未収金があるときに限り、地方税の例により充当処理を原則とするが、未収金が無いときは速やかに還付の手続きを行うものとする。
- ⑤ 過誤納金整理簿により月間の状況を管理し、翌月 10 日までに委託者に報告するものとする。
- ⑥ 過誤納金に対して、法定利息又は還付加算金を付加する状況にならないよう、速やかに処理しなければならない。

(7) 口座振替データの作成、配布

金融機関に対する口座振替依頼は、振替指定日の 5 営業日前までに口座振替依頼記録済媒体の配付により行う。

(8) 料金システムにおける収納消し込み

- ① 受託者は、毎日、出納取扱金融機関から受領する収納済通知書により収納消込処理を行うものとする。

- ② コンビニエンスストア等で収納した収納情報は、毎日、定時に専用端末で速報データを受信し、速報消込処理を行うものとする。
- ③ コンビニエンスストア等で収納した収納情報は、予め決められたスケジュールに応じて専用端末により確報データを受信し、収納代理業者より送付される入金報告書を受領次第、直ちに確報消込を行うものとする。
- ④ 受託者は、振替日の３営業日以内に金融機関より口座振替結果記録済媒体を受領し、受領後は速やかに収納消込を行うものとする。なお、口座振替結果記録済媒体の受領の方法としては、金融機関からの送付又は受託者による金融機関からの回収とする。

(9) 口座振替中止依頼

口座振替データ作成後、何らかの理由により口座振替を中止する必要がある場合は、金融機関へ振替指定日の３営業日前までに報告する。

(10) 金融機関別件数金額一覧表

口座振替入金後、金融機関別件数、金額及び振替手数料に関する資料を毎月１回作成し委託者へ提出する。

(11) その他

収納方法については、口座振替又は自主納付以外の方法を開始する場合は、双方協議のうえ対応するものとする。

5 滞納整理業務

(1) 徴収整理準備

水道料金等の納入期限に納入されなかった未納者に対して、督促状を発送する。

(2) 徴収整理計画の策定

督促状の発送後においても水道料金等が納付されないものを対象として「未納者一覧表及び個人票」を作成し、電話督促や現地訪問督促による徴収整理計画を作成する。

(3) 徴収整理

徴収整理計画に基づき、電話督促、現地訪問督促により水道料金等の徴収を行う。なお、お客さまを訪問し、その場で水道料金等を徴収する場合は、領収書等を作成し納入者に交付する。

(4) 現地訪問督促

- ① 現地訪問による督促を実施した場合に、お客さまが不在の時は、未納となっている水道料金等の明細を記載した文書を投入するとともに、日を改めて再度１回以上訪問する。また、この場合には、訪問する時間帯、曜日等を変更する。

なお、文書の形式はあらかじめ委託者と協議するものとする。

- ② 給水区域外在住者（既閉栓及び既休止者を含む）については、委託者と協議し適宜現地訪問を図る。

(5) 徴収整理状況の報告

徴収行動があった日の金額・訪問記録等を記した計算書を作成する。訪問記録をもとに、納入義務者毎に未納額、請求年月日、督促方法、応答履歴及び履行不能事由等を詳細に記載した個人票を作成し、滞納に至った経緯等を常に把握するとともに、後日委託者に報告する。

(6) 不納欠損処理

燕・弥彦総合事務組合水道給水条例第 31 条の規定により破産、死亡、行方不明等の理由によるものについて、委託者と協力して聞き取り等の調査を行う。委託者の決裁を受けて、不納欠損処理を行う。

(7) 時効の管理

- ① 受託者は、正確な時効の管理に努めなければならない。
- ② 受託者は、お客さまから時効の援用の申し出があった場合は、文書の提出を依頼し、委託者に報告するものとする。
- ③ 受託者は、水道料金と下水道使用料に係る時効管理の内容の違いを理解し、それぞれの未収金に対する適切な管理に努めるものとする。

(8) 支払督促

委託者が支払督促制度を利用しようとする場合、受託者は、必要とする資料の作成に協力するものとする。

(9) 破産、民事再生、会社更生

受託者は、破産債権届出書等の法的手続きに必要な資料の提出を委託者から求められたときは、その資料の作成に協力するものとする。

6 給水停止に関する業務

(1) 給水停止事前協議

- ① 受託者は、給水停止予告の納入期限を過ぎた未収金（以下「滞納金額」という。）のあるお客さま（以下「給水停止執行予定者」という。）について、給水停止執行計画を作成し、給水停止予定件数、滞納金額の集計表、給水停止執行予定者一覧表を添えて委託者に提出し、給水停止決定通知書送付の承認を受けるものとする。
- ② 給水停止決定通知書は、給水停止執行日の 7 日前までに給水停止執行予定者に送付するものとする。

(2) 納入確約

- ① 受託者は、滞納金額の全額を給水停止執行日までに一括納入することが困難な給水停止執行予定者から納入に関する相談を受けたときは、支払いに関する計画の協議を行い、納入確約書を提出させ、一括もしくは分割による納入を認めることができる。
- ② 納入確約書を提出した給水停止執行予定者に対しては、支払計画どおりの支払いを促すとともに、定期的に納入状況を把握し、納入が遅延しないよう指導するものとする。

- ③ 納入確約書及び交渉履歴の情報は、問い合わせ等に速やかに対応できる状態で保管するものとする。
 - ④ 給水停止執行予定者が生活困窮者と思われるときは、委託者と協議のうえ対応するものとする。
 - ⑤ 給水停止執行予定者に該当しないお客さまから納入に関する相談を受けたときは、委託者と協議のうえ対応するものとする。
 - ⑥ 納入確約書を提出後、支払計画に基づく支払いが滞ったお客さま（以下「確約不履行者」という。）は、直ちに給水停止の対象として委託者へ報告するものとする。
 - ⑦ 確約不履行者の給水停止執行にあたっては、「(1)給水停止事前協議」の手順によらず委託者の承認を受けた時点より給水停止の執行を行う事ができるものとする。
 - ⑧ 確約不履行者の給水停止執行にあたり、納入に関する相談を受けた場合は、状況に応じて再度納入確約書を提出させる事で、給水停止執行の中止又は、解除を行うことができるものとする。
- (3) 給水停止執行
- ① 受託者は、給水停止執行業務を給水停止執行計画に基づき実施するものとする。
 - ② 給水停止当日の執行状況は、当日の営業時間終了までに委託者に速報として報告するものとする。
 - ③ 給水停止当日の執行状況を取り纏め、翌営業日の始業時間までに委託者へ報告するものとする。
 - ④ 給水停止の執行は、原則毎月とする。執行当日は、執行計画に基づいて給水を停止し、給水停止執行通知書を郵便受け、玄関等に差し置く。なお、執行当日は的確な対応が取れるように待機体制等を整える。
執行当日は、止水栓閉止（閉栓キャップ止め）により給水を停止する。
- (4) 給水停止解除
- ① 受託者は、給水停止執行後に給水停止の対象となった滞納金額のすべてが納入された場合、給水停止を解除するものとする。
 - ② 全額納入以外の給水停止の解除条件については、委託者と協議のうえ別途定めるものとする。
 - ③ 給水停止解除は、原則として窓口開設時間内とする。
 - ④ 給水停止執行当日は、窓口開設時間外での解除申し込みにも対応可能な体制を整えるものとする。この場合において、対応延長時間の範囲については受託者が委託者の承諾を得たうえで決定するものとする。
- (5) 給水停止情報の保持と経過確認
- ① 受託者は、給水停止及び給水停止解除までの交渉と作業の経過をシステムに入力して給水停止関連情報を保持するものとする。
 - ② 受託者は、給水停止後 1 週間以内に給水停止解除に至らなかった給水装置につい

ては、現地において経過を確認し、委託者に報告するものとする。

(6) 分割納入

- ① 受託者は、給水停止後の水道料金及び下水道使用料の分割納入（以下「分納」という。）を原則として受け付けないこととする。ただし、やむを得ないと判断される場合はこの限りではない。
- ② 分納を認める場合は、「(2)納入確約」に定める方法によるものとする。
- ③ 分納の不履行を確認した場合、速やかに納入を促し、滞納金額の解消に努めるものとする。また、交渉経過をシステムに入力するものとする。
- ④ 分納の対象となったお客さまの各種情報については、毎月、委託者に報告するものとする。

7 その他 1～6 に附帯する業務

- (1) 受託者は、検針、調定、収納業務に係る統計書のほか、委託者が必要とする各種統計書等についても定期的に作成し、報告するものとする。
統計書の様式等については、双方協議のうえ決定するものとする。
- (2) 受託者は、受託業務の円滑な履行に必要な事項について、事前に委託者の許可を得て、関係する構成団体の他課・他係との連絡調整を行うことができるものとする
- (3) 本仕様書に定めのない事項については、委託者及び受託者の協議により、委託業務を円滑に履行するものとする。

第3章 給水関連等業務に関する委託業務の内容

受託者が履行する業務の内容は次のとおりとする。

1 窓口対応・届出等受付業務

- (1) 来客対応及び電話対応

2 漏水調査及び修繕工事における補助業務

- (1) 漏水調査の受付・現地対応
- (2) 使用者負担区分における漏水対応
- (3) 水道局負担区分における漏水対応
- (4) 故障修繕工事の受付及び工事事業者の手配
- (5) 故障修繕工事の通知及び打合せ
- (6) 施工状況の確認及び指導監督等
- (7) 水道管の破損事故における現地確認及び請求業務
- (8) 修繕資材の在庫管理
- (9) 行政手続

3 他工事に係る水道管の照会・回答及び現地立会補助業務

- (1) 水道管理設位置照会の受付及び回答
- (2) 現地立会等

- (3) 立会結果の確認及び保管
- 4 給水装置工事に関する受付補助業務
 - (1) 一般、不動産業者等の給配水管調査の照会対応
 - (2) 給水装置工事にかかる事前相談等の対応
 - (3) 給水装置工事申込書の受付及び審査
 - (4) 給水装置工事の指導監督及び検査
 - (5) 水道メーターの出庫
- 5 検満メーターの取替計画及び管理に関する補助業務
 - (1) 検満メーターの取替及び管理に係る処理
 - (2) 水道メーターの在庫管理
- 6 その他、1～5に附帯する業務
 - (1) 明記されていない業務については、委託者と協議のうえ行う

第4章 給水関連等業務に関する委託業務の詳細

- 1 窓口対応・届出等受付業務
 - (1) 問い合わせ等への対応（電話対応、苦情処理を含む）
 - ① 給水関連等業務全体を十分に把握したうえで問い合わせ等に対応すること。また、燕・弥彦総合事務組合の構成団体の各課組織及び業務上関わりのある行政機関等についても一通り理解しておくこと。
 - ② 問い合わせ等を受付した際は、必要により委託者に報告するとともに協議のうえ対応すること。
 - (2) 各種届出等の受付
 - ① 受託者は、窓口でお客さまから給水関連等業務に関する各届出等があった場合は、提出書類等を受理し、業務担当者に引き継ぐこと。
 - (3) その他窓口受付業務に関連する業務
 - ① 受託者は、委託者から窓口対応・届出等受付業務に関連する協議申出があった場合は、協力するものとする。
- 2 漏水調査及び修繕工事における補助業務
 - (1) 受託者は、お客さま等から漏水が疑われる旨の通報があった場合には目視及び音聴棒等を用いて漏水を調査するものとする。なお、委託者は、受託者へ調査に必要な機材を貸与するものとする。
 - (2) 受託者は、漏水原因がお客さまの負担すべき箇所にある場合は、文書等によりお客さまに状況を通知するとともに、修理の依頼を行うものとし、対応状況を随時委託者に報告するものとする。
 - (3) 受託者は、漏水原因が水道局の負担すべき箇所にある場合は、工事事業者を手配し、委託者が指定する様式に漏水箇所、漏水状況、工事事業者への依頼状況等を記載のうえ、

随時委託者に報告するものとする。

(4) 故障修繕工事の受付及び工事事業者の手配

- ① 受託者は、水道管の故障を受付けた場合、現地確認後、工事事業者を手配し、委託者が指定する様式に故障箇所、故障状況、工事事業者への依頼状況等を記載のうえ、随時委託者に報告するものとする。なお、故障修繕工事（以下「修繕工事」という。）に係る費用は、委託者が負担するものとする。

(5) 故障修繕工事の通知及び打合せ

- ① 委託者は、必要に応じ修繕工事の施工場所、施工予定日、施工業者、打合せ日程等について受託者に通知するものとする。
- ② 受託者は、委託者から前項の通知があったときは、委託者と故障状況の確認、断水の有無、修繕方法の検討、使用資材の選定等、修繕工事に関する事前打合せを行うものとする。
- ③ 修繕工事に必要な資材（支給材料）は委託者が用意するものとする。

(6) 施工状況の確認及び指導監督等

- ① 受託者が修繕工事の現場立会を行う範囲は、現場の掘削開始時から通水復旧時までとする。但し軽微な修繕工事等現場状況によってはこの限りでない。
- ② 受託者は修繕工事の状況を確認しながら必要に応じ施工業者の指導監督を行うとともに、故障の状況、修繕方法の確定、使用資材の選定、復旧見込時間等について随時委託者に報告するものとする。
- ③ 故障状況の確認後緊急的に必要となった資材については受託者が委託者に連絡し、委託者が施工場所へ手配するものとする。但し委託者の状況により対応が困難な場合は、委託者と受託者で調整のうえ、対応するものとする。
- ④ 受託者は、故障の状況により修繕方法や修繕範囲が当初想定と大きく異なると判断した場合は、早急に委託者に連絡し委託者と受託者で修繕方法を検討するものとする。
- ⑤ 受託者は、通水が復旧した時点で、消火栓等から洗管作業を行い、透明度、臭気及び残留塩素測定等の水質確認を行い委託者へ報告するものとする。
- ⑥ 受託者は、修繕工事等において制水弁、消火栓を操作する必要がある場合、委託者へ状況報告し許可を得た場合に限り受託者のみで操作を行うものとする。

(7) 水道管の破損事故における現地確認及び請求業務

- ① 受託者は水道管破損の連絡が工事事業者等からあった場合は現地確認を行い、原因者への注意喚起、漏水復旧費用及び損失水道料金等の請求業務を行うものとする。

(8) 修繕資材の在庫管理

- ① 修繕資材の在庫管理は、委託者が保管するものについて行うものとする。また、入庫の状況については、毎月末日現在の修繕資材の在庫を集計のうえ翌月 5 営業日までに委託者の立会いのもと棚卸を行い、その結果を委託者に提出するものとする。

(9) 行政手続

- ① 緊急工事の場合は、修繕工事に必要な警察署への「道路使用許可申請書」、道路管理者及び消防署への「緊急工事届」等の行政手続を委託者と受託者で協議のうえ行うものとする。

3 他工事に係る水道管の照会・回答及び現地立会補助業務

(1) 水道管理設位置照会の受付及び回答

- ① 受託者は、他事業者が行う工事（以下「他工事」という。）に係る水道管理設位置の照会を受けた場合、水道管への影響の有無、現地立会の必要の有無を文書（ファクシミリ等）により他事業者へ回答するものとする。また、必要に応じ、配管状況を示す管網図等を他事業者へ提供するものとする。
- ② ファクシミリによる照会及び回答に対応する他事業者はガス、電気、電話等公益性の高い業種関連の他事業者とする。
- ③ 既設水道管の確認方法は、配水管・給水管システム、水道工事竣工図、給水台帳等、委託者が貸与する資料に基づいて確認するものとする。

(2) 現地立会等

- ① 受託者は、他工事による水道管への影響が懸念され、現地立会等が必要と判断される場合、又は他事業者から求めのあった場合は、現地マーキング又は他工事の施工時（事前試掘を含む。）に現地立会を行うものとする。
- ② 受託者は、他工事により水道管への影響があると判断される場合は、水道管と他事業者構造物との離隔の確保、水道管の防護等対策の検討を行い、他事業者に対しその内容を指示するものとする。
- ③ 受託者は、必要に応じ、埋戻し状況等、他工事の事後確認を行うものとする。

(3) 立会結果の確認及び保管

- ① 受託者は、試掘等により水道管の位置が明確になった場合又は他事業者へ防護等対策の指示を行った場合は、その内容について他事業者と確認を交わした立会結果記録を作成し、委託者並びに他事業者双方で保管するものとする。
- ② 受託者は、現地立会を行った場合は、必要に応じ立会状況を写真撮影し保管するものとする。

4 給水装置工事に関する受付補助業務

(1) 一般、不動産業者等の給配水管調査の照会対応

- ① 受託者は、一般、不動産業者の給配水管調査に必要な管路情報（個人情報を含むものは委任状が必要）を施設管理システム、水道工事竣工図、給水台帳等から複写して提供するものとする。

(2) 給水装置工事にかかる事前相談等の対応

- ① 受託者は、給水装置工事の相談等に関する管路情報（個人情報を含むものは委任状が必要）を施設管理システム、水道工事竣工図、給水台帳等から複写して提供するものとする。

のとする。

- ② 受託者は、給水装置工事申込みに関する事前相談及び調整を行うものとする。

(3) 給水装置工事申込書の受付及び審査

- ① 受託者は、指定事業者が提出する「給水装置工事申込書」等に必要事項が記載されているか確認のうえ受理するものとする。
- ② 受託者は、燕・弥彦総合事務組合が定める「給水装置工事施行指針」等との照合による審査を行うものとする。また、申込内容に不備等がある場合（占用許可申請書等を含む）、指定事業者と協議または指導を行うものとする。

(4) 給水装置工事の指導監督及び検査

- ① 受託者は、配水管からの分岐・取出し等がある場合、現地立会を行うものとする。
- ② 受託者は、工事の竣工後、指定事業者から提出される「給水装置工事竣工報告書」「給水装置工事自主検査報告書 兼 竣工後工事検査申請書」等（以下「報告書等」という。）を受理し審査するものとする。
- ③ 受託者は、「報告書等」受理時、設計審査・検査手数料を受領するとともに検査日を決定するものとする。
- ④ 受託者は、燕・弥彦総合事務組合が定める「給水装置工事施工指針」等との照合による竣工検査を行い、施工方法に不備等がある場合は再施工指示を含め指導を行うものとする。

(5) 水道メーターの出庫

- ① 申込のあった給水装置工事にかかる水道メーターを指定事業者の申し出により出庫するものとする。
- ② 新設、口径変更、ねじ交換又は故障等により水道メーターを出庫する場合は、「給水メーター出庫報告書」を作成し、委託者に提出するものとする。また、検針時又はお客さまからの申出等により水道メーターを取付又は交換する場合も同様とする。

5 検満メーターの取替計画及び管理に関する補助業務

(1) 検満メーターの取替及び管理に係る処理

- ① 検定期間満了に伴う水道メーターの取替にあたり、委託者が指定した抽出条件、書式及び媒体により、お客さまへの通知書、取替対象データ及び一覧表等を作成し、委託者の指定する期日までに委託者に提出するものとする。委託者から指示があった場合は、お客さまへの通知書を送付するものとする。
- ② 検定期間満了に伴う水道メーターの取替にあたり、委託者から水道メーター出庫の依頼があったときは、必要個数及び取替箇所図を用意し委託者が指定した取替業者へ引き渡すものとする。また、取替済み水道メーターが返却された場合は、返却数を確認のうえ、ねじ山等で仕分けし保管するものとする。このほか交換又は故障等により返却された水道メーターについても同様に処理するものとする。
- ③ 委託者が指定した取替業者が報告する「検定満期水道メーター取替伝票」に必要事

項が記載されているか確認のうえ、料金担当へ提出するものとする。

(2) 水道メーターの在庫管理

- ① 水道メーターの在庫管理は、委託者が保管するものについて行うものとする。また、入出庫の状況については、毎月末日現在の水道メーターの在庫を集計のうえ翌月 5 営業日までに委託者の立会いのもと棚卸を行い、その結果を委託者に提出するものとする。

6 その他、1～5 に附帯する業務

- (1) 受託者は、漏水調査、修繕業務、給水装置工事受付等に係る統計書のほか、委託者が必要とする各種統計書等についても定期的に作成し、報告するものとする。

統計書の様式については、委託者と受託者で協議のうえ決定するものとする。

- (2) 本仕様書に定めのない事項については、委託者及び受託者の協議により決定し、委託業務を円滑に履行するものとする。ただし、緊急を要する場合については委託者の指示によるものとする。

個人情報取扱に関する特記事項

(基本的事項)

第1条 受注者は、個人情報保護の重要性を認識し、この契約による業務（以下「業務」という。）を行うに当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他関係法令を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2条 受注者は、業務に関して知り得た個人情報をみだりに第三者に漏らしてはならない。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。

(従事者の監督)

第3条 受注者は、業務に関わる責任者及び従事者に対し、業務に関して知り得た個人情報をみだりに第三者に知らせ、又は不当な目的に利用してはならないこと、これに違反した場合には、個人情報の保護に関する法律の規定に基づき処罰される場合があることなど、その他個人情報の適正な管理に必要な監督を行わなければならない。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。

(保有の制限)

第4条 受注者は、業務を行うために保有する個人情報は、業務を達成するために必要な最小限のものにしなければならない。

(利用及び提供の禁止)

第5条 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、業務に関して知り得た個人情報を業務の目的以外の目的のために利用し、又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条 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、業務を行うために発注者から提供を受け、又は自ら収集した個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

(再委託の禁止)

第7条 受注者は、この契約による個人情報を取り扱う業務を第三者に委託（以下「再委託」という。）してはならない。

2 受注者は、業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う個人情報の内容、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、業務の着手前に、書面により再委託する旨を発注者に申請し、その承諾を受けなければならない。

3 前項の場合、受注者は、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、発注者に対して、再委託先のすべての行為及びその結果について責任を負うものとする。

4 受注者は、再委託先に対して、再委託した業務の履行状況を管理及び監督するとともに、発注者の求めに応じて、その管理及び監督の状況を適宜報告しなければならない。

5 前各項の規定は、再委託先が委託先の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）である場合も、同様とする。

(安全管理措置)

第8条 受注者は、業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失又はき損（以下「漏えい等」という。）の防止その他の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。

2 受託者は、業務の責任者及び従事者を定め、発注者に報告しなければならない。

3 受託者は、業務の責任者及び従事者を変更する場合は、事前に発注者に報告しなければならない。

4 受託者は、従事者の管理体制及び業務の実施体制並びに業務で取り扱う個人情報の管理の状況についての検査に関する事項を発注者に報告しなければならない。

(派遣労働者利用時の措置)

第9条 受注者は、業務を派遣労働者に行わせる場合には、派遣労働者に対して、本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 受注者は、発注者に対して、派遣労働者のすべての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(作業場所以外での業務の禁止等)

第10条 受注者は、業務の作業場所を発注者に報告するものとし、当該作業場所以外で業務を行ってはならない。また、発注者が指定する場所又は当該作業場所以外に個人情報を持ち出すことは、厳禁とする。

(資料等の返還等)

第11条 受注者は、業務を行うために発注者から提供を受け、又は自ら収集した個人情報が記録された資料等をこの契約の終了後又は解除後、直ちに発注者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、発注者が別に指示したときは、この限りでない。

(事故発生時における報告等)

第12条 受注者は、この契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがある場合は、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。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。これらの場合において、受注者は、発注者から立入検査の実施を求められたときは、これに応ずるものとする。

(損害賠償)

第13条 受注者は、その責に帰すべき事由により、業務の処理に関し、個人情報の取扱いにより発注者又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。再委託先又は派遣労働者の責めに帰する事由により、発注者又は第三者に損害を与えたときも同様とする。

(契約の解除)

第14条 発注者は、受注者がこの個人情報取扱に関する特記事項に違反していると認めたときは、この契約の全部又は一部を解除することができる。

経費の負担区分について

経費負担の区分については、次のとおりとする。なお、下記の記載以外の経費の負担については、委託者と受託者で協議のうえ定めるものとする。

○委託者が負担するもの

区分	備考
建物維持管理費	庁舎に係る維持管理費
システム関連費	①料金システム維持管理に係る経費 ②料金システム保守に係る経費 ③システム端末 9 台、プリンター 3 台 ④バーコード読み取り機 2 台 ⑤検針用端末 33 台、周辺機器、バッテリー 必要数＋予備分 100 個 ⑥施設管理システム端末 1 台 ⑦給水維持用パソコン端末 6 台
光熱水費	庁舎の電気料、水道料金、下水道使用料
通信費	庁舎の電話使用料（受託者の携帯電話等を除く）
セキュリティ費	庁舎防犯経費に係る経費
清掃費	庁舎内清掃に係る経費
業務車両駐車場	庁舎駐車場を利用
郵便料	料金徴収及び検定満期メーター交換のお知らせ等に係る郵送料
収納手数料	口座振替手数料、郵便振替手数料 コンビニエンスストア収納手数料
印刷製本費	水道料金口座振替・自動払込利用申込書 各種封筒、納付書、業務に必要なコピー用紙 検針お知らせ票ロール紙、 はがきシーラー用紙 (水道料金等納入通知書・督促状・催告書 ・給水停止通知書・メーター検定満期通知書)

事務用備品	コピー機、FAX（共用とする） 机、椅子、ロッカー、キャビネット、 書庫等（貸与とする） （注）事務用備品の必要数については、委託 者と受注者との間で協議する。
漏水調査等業務関連費	①現地作業に用いる工具及び調査器具等に係る費 用 ②現地作業に用いる検査用試薬等の消耗品費用

○受託者が負担するもの

区分	備考
車両維持経費	業務用車両に係る全経費 ①車両購入費（車、バイク、自転車等） ②車検及び定期点検整備費用 ③燃料費 ④損害保険料・自賠責保険 ⑤その他車両に係る付属品
保険料	水道料金等検針に伴う損害賠償責任保険料等 水道料金等収納に伴う現金運送賠償責任保険料等
通信費	受託者の電話使用料（携帯電話購入費含む）
事務用備品	パソコン、プリンター（料金システム、給水維持関 連を除く※１） 現金取扱時に使用する領収日付印 筆記用具 金庫 レジスター
被服費	従事者用の被服、雨具等

※１ ただし、引き継ぎ期間の料金システム及び施設管理システムの習熟のために必要
な機器及びシステム設定については、受託者の負担とする。

リスク分担表

カテゴリ	リスクの種類	No	リスクの内容	リスク分担	
				委託者	受託者
前提条件	経費リスク	1	受託者の責による経費の増加		○
		2	委託者の責による経費の増加	○	
	法令変更リスク	3	事業運営に関する国の法令、制度変更による仕様の変更		○
		4	燕・弥彦総合事務組合条例その他許認可の変更による仕様の変更	○	
要求水準 (一般事項)	業務監視リスク	5	業務履行計画書による状況調査、監視及び評価	○	
		6	委託者が実施する履行状況確認に伴う調査、監視及び評価への協力		○
	業務管理リスク	7	業務従事者の安全及び健康の確保及び、労働災害の防止業務範囲の統括的な管理		○
		8	労働災害が発生した場合の必要な措置		○
		9	業務従事者に対する労務、安全、教育及び訓練		○
		10	業務計画、年次計画及び月次計画の策定に伴う業務の総合的な管理		○
		11	豪雨、台風、地震等による業務の重大な障害に対する連絡、協力体制の整備	○	○
	受託者及び業務従事者の業務執行リスク	12	業務従事者の厳守事項の遵守による水道使用者等への適切な対応		○
		13	水道料金等以外の金品その他の収受		○
		14	受託者の故意若しくは過失に起因する水道使用者等又は第三者の所有物件の破損		○
	個人情報漏えいリスク	15	受託者の個人情報の保護に関しての義務		○
		16	委託者の個人情報の保護に関する実施機関としての責務	○	
	事務引継ぎリスク	17	契約期間の満了または契約が解除された際の、本業務に係る一切の事務の速やかな引継ぎ		○
	緊急時の対応リスク	18	災害及び事故の緊急事態に対する初動対応に関する指示	○	
		19	災害及び事故の緊急事態の際の初動対応に係る費用	○	○
要求水準 (業務の実施)	賠償リスク	20	受託者の責により委託者が貸与した機器又は物品の破損及び故障などが発生した際の修理などに係る場合		○
		21	受託者の故意又は過失による第三者への賠償		○
		22	受託者が委託業務において導入した機器の破損及び故障による第三者への賠償及びその修理		○
	帳票類の取扱リスク	23	帳票類などの紛失、盗難などが発生した場合の委託者への届出及びその修復に伴う処置		○
	現金取扱リスク	24	現金取り扱い上のトラブル（盗難、紛失、横領）		○
	受託者による効率運営等の提案リスク	25	業務及び効率的な管理や運用に対する方策の提案		○
		26	業務及び効率的な管理や運用に対する方策の提案に対する承諾	○	
	委託者による委託業務見直しリスク	27	法令等の改正その他の理由に伴う委託業務の追加、修正の提案	○	
		28	委託業務の追加、修正に伴う業務執行体制の見直し等		○

項 目		令和4年度	令和5年度	令和6年度	備考
		数値	数値	数値	
事業規模	給水人口(人)	84,590	83,801	83,039	
	年間総配水量(m³)	12,646,594	12,682,258	12,539,254	
	1日平均配水量(m³/日)	34,648	34,651	34,354	
	総有収水量(m³)	11,481,682	11,220,310	11,039,010	
	1日平均有収水量(m³/日)	31,457	30,657	30,244	
	当該事業従事者(人)	26	23	23	
調定・収納	調定件数(件)	467,445	470,594	472,598	
	月平均調定件数(件/月)	38,954	39,216	39,383	
	調定金額(千円)	1,621,441	1,641,974	1,784,755	
	月平均調定金額(千円/月)	135,120	136,831	148,730	
	口座振替件数(件/月)	30,421	30,766	31,683	
	振替不能件数(件/月)	574	560	582	
	納入通知書発送件数(件/月)	5,782	5,998	6,377	
	使用水量のお知らせ発送(件/月)	26	26	26	
	コンビニ収納件数(件/月)	5,905	6,306	6,606	
	出納及び収納取扱金融機関(金融機関数)	11	11	11	
未納金額	過年度未納金額(千円)	3,194	2,731	2,152	
	過年度収納率(%)	97.9	98.3	98.6	
	現年度未納金額(千円)	166,977	165,537	166,001	
	現年度収納率(%)	90.6	90.8	91.5	
窓口業務	電話対応件数(件/日)	23	26	25	
	窓口収納件数(件/日)	11	11	13	
	口座登録(新規・変更)件数(件/年)	1,853	1,704	1,797	
開栓・閉栓	年間開閉栓件数(件)	5,933	5,134	5,254	
	使用開始件数(件/年)	3,210	2,728	2,877	
	休止件数(件/年)	2,723	2,406	2,377	
	現地精算件数(件/年)	0	0	0	
	新設件数(件/年)	359	391	379	
	検定満期メーター交換件数(件/年)	3,901	3,939	5,087	
滞納整理	督促通知書発送件数(件/月)	1,181	1,216	1,209	
	催告通知書発送件数(件/月)	493	505	522	
	給水停止通知書発送件数(件/年)	149	143	147	
	給水停止執行件数(件/年)()内は停止期間中	287(78)	267(68)	280(74)	
検針	検針員人数(人)	39	38	39	
	検針件数(件/月)	38,808	39,064	39,237	
	再検針件数(件/月)	273	232	208	
	検針サイクル	毎月	毎月	毎月	
	誤検針率(%)	0.00011	0.00012	0.00010	
調定更正	メーター再検針調査件数(件/月)	273	232	208	
	漏水減額件数	43	38	27	R4: R5.1月寒波 R5: R6.1月能登半島地震
	漏水減額金額	857,886	718,833	277,093	R4: R5.1月寒波 R5: R6.1月能登半島地震
重複・還付	重複件数	144	121	123	
	還付件数	61	45	21	
漏水調査	公道漏水調査件数(件/年)	12	10	16	水道局職員 1名に対する 補助員
	民地内漏水調査件数(件/年)	14	32	38	
故障修繕	公道故障修繕件数(件/年)	161	180	170	
	民地内故障修繕件数(件/年)	127	136	85	
他工事	電気・通信・ガス等照会件数(件/年)	370	371	417	
	土建工事業者等照会件数(件/年)	312	278	324	
	電気・通信・ガス等立会件数(件/年)	20	20	32	水道局職員 2名に対する 補助員
	土建工事業者等立会件数(件/年)	94	96	85	
給水装置	新規申込件数(件/年)	310	382	298	
	改造申込件数(件/年)	238	252	253	
	新設検査件数(件/年)	310	382	298	
	改造検査件数(件/年)	238	252	253	