

南魚沼市上下水道料金徴収等業務委託仕様書

I 一般事項

1 目的

この仕様書は、南魚沼市長（以下「発注者」という。）が委託する水道料金及び下水道使用料（以下「上下水道料金」という。）の徴収業務等（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

南魚沼市全域とする。

3 委託契約・期間

- （１）地方自治法（昭和２２年法律第６７号）第２３４条の３に基づく長期継続契約とし、委託業務の期間は、令和７年８月１日から令和１２年７月３１日までとする。なお、契約締結日から令和７年７月３１日までの間は、発注者及び発注者が委託している前受注者からの業務移行引継期間とし、委託業務の委託を受けた者（以下「受注者」という。）は、円滑に委託業務を行うことができるように自らの責任において必要な経費を負担し、業務を引き継ぐものとする。
- （２）前項の期間において予め自己の負担と責任により電算処理に係る設備及びシステムの運用管理の準備、検針員等の確保・研修を行い、円滑な委託業務の実施に向け遺漏のないよう努めなければならない。

4 委託業務の範囲

- （１）窓口、受付業務
- （２）検針関連業務
- （３）調定及び更正業務
- （４）収納、滞納整理業務
- （５）精算業務
- （６）開閉栓業務
- （７）給水停止業務
- （８）電算処理業務
- （９）事務引継
- （１０）その他、（１）から（９）に付帯する業務で、発注者が必要に応じて指示する業務

5 法令の遵守

受注者は、委託業務の履行にあたって、委託業務に関する法令、規則及び次に掲げる南魚沼市の条例並びにこれらの条例の関係規程等を遵守しなければならないものとする。

- ・南魚沼市水道給水条例（平成１６年南魚沼市条例第１７９号）
- ・南魚沼市下水道条例（平成１６年南魚沼市条例第１６５号）
- ・南魚沼市農業集落排水処理施設条例（平成１６年南魚沼市条例第１２６号）
- ・南魚沼市浄化槽条例（平成１６年南魚沼市条例第１７０条）

6 委託業務の執務場所等

- (1) 委託業務の執務場所は、南魚沼市上下水道料金センター（南魚沼市四十日 1790 番地 1）とする。
- (2) 業務に必要な公用車の駐車場は発注者にて用意するが、受注者の職員用の駐車場は、受注者が別途契約して用意するものとする。
- (3) 発注者の都合により執務場所の移転の必要が生じた場合は、受注者は誠意をもって対応すること。移転費用については、発注者と受注者で別途協議するものとする。

7 委託業務時間等

委託業務の窓口営業時間及び窓口休業日は、次のとおりとする。ただし、委託業務上または、上下水道使用者（以下「使用者」という。）サービス向上のために必要な場合は、協議の上、窓口営業日以外の日または窓口営業時間以外の時間に業務を行うことができるものとする。

(1) 窓口営業時間

- ① 平日（月曜日～金曜日） 8 時 30 分から 18 時 00 分まで
- ② 土曜日 9 時 00 分から 12 時 00 分まで

(2) 窓口休業日

日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日及び年末年始（12 月 29 日～31 日、1 月 2～3 日）

- (3) 受注者は窓口営業時間外であっても、電話による問い合わせ等に対応する体制（転送電話等）を確保し、発注者及び使用者等から申し出があった場合には、緊急性を考慮し適切に対応しなければならない。
- (4) 給水停止を執行した日には、時間を延長して執務場所に待機し、対応しなければならない。

8 業務従事者

- (1) 受注者は、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。なお原則として、検針業務従事者を除く業務従事者の半数以上を南魚沼市内から雇用するものとする。
- (2) 検針業務従事者は、原則として前受注者が雇用している者の本人の意思に基づき、受注者の採用基準の範囲内において優先的に採用するものとする。
- (3) 受注者は、委託業務の実施にあたり、業務従事者を発注者に届け出なければならない。
- (4) 受注者は、業務従事者の身分証明書の作成においては、発注者に身分証明書交付承認申請書により承認を求めるものとする。
- (5) 受注者は、業務従事者の労務管理、衛生管理について十分注意を払うとともに、適正な労働条件と賃金水準の確保に努めなければならない。

9 業務責任者

受注者は、委託業務全般についての一切の管理を行うための業務責任者を配置するものとする。

10 届出事項

受注者は、次の各号に該当する事項を発注者へ届け出なければならない。なお、変更が生じたと

きも同様とする。

- (1) 受注者の名称、所在地、電話番号、業務責任者、業務使用印鑑及び業務従事者氏名等
- (2) 上記に定める事項のほか、委託業務の実施上、必要があると認める事項

11 秘密の保持

受注者は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 受注者は、委託業務の実施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。なお、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) 受注者は、電子計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、委託業務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、委託業務に係る情報及び資料を抹消、焼却及び裁断等再生不可能な方法により処分しなければならない。

12 個人情報の保護

受注者は、委託業務の実施に伴い個人情報を取り扱うときは、南魚沼市個人情報保護条例（平成17年南魚沼市条例第20号）及び関連法令等を遵守しなければならない。

13 委託業務に関する苦情処理

- (1) 委託業務に関して受注者に寄せられた苦情や問い合わせ等について、必要に応じて営業時間外においても対応すること。
- (2) 受注者は苦情及び問い合わせ等については、自己の責任において解決するまで誠意をもって処理すること。また、その内容について速やかに発注者に報告しなければならない。なお、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に報告すること。

14 経費の負担

委託業務に係る経費の負担区分は、別紙1「経費の負担区分について」によるものとする。なお、上記のほか、業務の性質上、必要と認められる経費については、発注者と受注者で協議するものとする。

15 再委託の禁止

- (1) 受注者は、委託業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。
- (2) 受注者は、業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ、発注者の承諾を得なければならない。

II 委託業務の内容

1 窓口、受付業務

- (1) 上下水道料金等の収納業務
- (2) 収納金の管理、報告業務（各種資料の作成）

- (3) 上下水道使用等に係る各種届（開・閉栓、名義・送付先変更等）処理業務（ウェブ申込含む。）
- (4) 納入通知書（再発行）及び納入証明書等発行業務（公印使用は発注者）
- (5) 減免申請受付業務（漏水軽減等の受付・軽減処理、減額分の更正）
- (6) 委託業務全般における苦情、問い合わせ等の対応・処理に関する集計ならびにこれらの報告（必要に応じて使用者への回答書の作成含む。）
- (7) その他、上下水道部全般に関する受付業務

2 検針関連業務（再検針含む。）

定例検針は、ハンディターミナルを使用して、地域毎に次のとおりに行う。ハンディターミナルは受注者側で用意し、運用保守を行うこと。また、円滑な業務を行うために必要な台数を準備すること。ただし、より効率的かつ安全な手法を開発し、これに代えることは妨げない。

- (1) 検針事前準備（データ作成、ハンディターミナルの準備）
- (2) 新設分の調査及び検針順路の決定
- (3) 各戸検針作業（休止中のメータ含む）
- (4) 検針票「上下水道使用量のお知らせ」の出力及び交付（別送作業含む。）
- (5) 検針データ入力処理
- (6) 検針時におけるメーターの不具合及び破損等発見の報告
- (7) 検針の妨げとなる場合のメーターボックス周辺の管理指導
- (8) 使用実績が著しく変動した場合の点検、使用者への通知、検針再調査（漏水、異常水量等）
- (9) 冬期概算料金のお知らせ
- (10) 給水条例違反の発見及び報告
- (11) 調査及び発注者が指定する使用者等の調査
- (12) 高齢者単身世帯等への声掛け、生命・人権等に関わる異変があると思われるときの即時対応
- (13) 検針員の指導及び監督
 - ①検針員の指導及び監督を確実に行之、誤検針及び使用者等とのトラブルが生じないように努めなければならない。
 - ②誤検針により発生した損害及び問題等については、速やかに報告するとともに受注者の責任と負担において処理しなければならない。また、対策を講じ、発注者に書面で報告しなくてはならない。
- (14) 将来的なスマートメーター導入に向けての専門知識の共有及び検証の提案
- (15) その他、検針業務に関する付帯業務

3 調定及び更正業務

- (1) 調定・賦課に関する資料の作成
- (2) 還付（充当）事由等の報告及び調定更正処理
- (3) 還付、充当のための使用者への連絡通知の作成
- (4) 調定更正（漏水認定含む）事由等の報告及び調定更正処理
- (5) 不納欠損及び徴収停止に係る資料の作成
- (6) その他、調定及び更正業務に関する付帯業務

4 収納、滞納整理業務

- (1) 納入通知書、督促状、催告書の作成及び発送
- (2) 口座振替、口座再振替データの作成
- (3) 宛先不明の納入通知書等の調査及び再送付
- (4) 金融機関及びコンビニエンスストア収納分の収納処理
- (5) 口座振替収納分の収納処理
- (6) 収納状況の確認、日報作成及び管理
- (7) 収納件数の集計および報告資料の作成
- (8) 収納金の納入
- (9) 調定収納簿の作成
- (10) 領収印及び仮領収書の管理
- (11) 未納者への納入指導、交渉記録入力
- (12) 現地訪問による上下水道料金等未収金の催告および収納
- (13) 分納誓約および履行の折衝
- (14) 倒産・破産等に伴う配当要求に係る資料の作成
- (15) 新規開栓者の収納方法の確認
- (16) その他、収納業務・滞納整理業務に関する付帯業務

5 精算業務

- (1) メーター指針値の読取及び料金の精算
- (2) 精算者の上下水道料金の未納の有無調査
- (3) 上下水道料金の収納（現地精算及び口座振替のお知らせ又は納入通知書の発送）
- (4) 転居先調査
- (5) その他、精算業務に関する付帯業務

6 開閉栓業務

- (1) 水道開閉栓申込による開閉栓作業
- (2) 使用者変更届によるメーター指針値の読取
- (3) その他、開閉栓業務に関する付帯業務

7 給水停止業務

- (1) 給水停止予告通知書及び執行通知書の作成及び発送
- (2) 給水停止執行及び解除
- (3) 給水停止報告書の作成及び発注者への報告
- (4) 給水停止中の使用者に対する定期的な調査及び発注者への報告
- (5) その他、給水停止業務に関する付帯業務

8 電算処理業務

- (1) 電算システムの運用、保守管理及びセキュリティ管理業務（危機管理対策を含む）
- (2) 各種データの入力

- (3) 各種帳票及び資料の出力
- (4) その他、電算処理業務に関する付帯業務

9 事務引継

(1) 発注者等への適正な事務の引継ぎ

- ①受注者は、委託業務の期間が満了するときは業務移行引継期間内に、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引き継がなければならない。また、引き渡しする各々のシステム内容及びデータは、発注者の指定した仕様によるものとする。
- ②事務引き継ぎにかかる経費については、受注者の負担とする。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。
- ③受注者は、契約の解除があった場合は、履行期間内の発注者が指定する期日まで機器及びシステム等は無償で貸し出しするものとする。

(2) その他、事務引継に関する付帯業務

10 その他

上記のほか、関連する付帯業務の内容については、必要に応じて発注者と受注者で協議のうえ定めるものとする。

III 電算システムの構築

1 電算システム構築の基本

- (1) 受注者は、発注者に係る電子計算処理業務を行うにあたり必要な電子計算機、プリンター、メールシーラー等は自ら用意し、委託業務に対応できるよう独自のシステムにより運用するものとする。
- (2) 電算システム構築にあたり、本仕様書Ⅰ－5に掲げる条例並びに関係法令に則ったシステムを構築すること。
- (3) 電算システムは、別紙2「主な電算システム機能一覧表」に対応すること。
- (4) 各種出力帳票類のレイアウトは、発注者の承認を得るものとする。
- (5) 電算システム構築にあたり、受注者から提案がある場合は、発注者と協議の上、実行すること。
- (6) 電算システムは令和7年8月1日に本稼働できるよう、準備期間中に構築及び十分な検証を行うこと。

2 ハード機器の設置

- (1) 受注者が使用するための事務所に設置する端末機及びプリンター等の数は、委託業務を円滑に履行するために必要十分な台数であること。
- (2) 発注者の職員が使用するため設置する端末機及びプリンター等の数は、次のとおりとすること。
 - ①水道課 端末機2台、プリンター1台
 - ②下水道課 端末機1台
 - ③市民課 端末機1台、プリンター1台
 - ④大和市民センター 端末機1台、プリンター1台
 - ⑤塩沢市民センター 端末機1台、プリンター1台

3 データの移行

- (1) 受注者は、電子データ移行には漏れのないよう十分注意し、業務に支障が生じないようにすること。
- (2) 電子計算処理を実現するためのプログラムを除く電子データは発注者の所有とする。
- (3) システムの利用を終了する際は、他システムへ電子データを移行することを前提として、提案するシステムで保有している電子データを一般的に利用可能なデータ形式で提供すること。また、提供データのデータ構造が把握できるドキュメントを添えること。

4 電算システム用ネットワークの構築

電算システム用に受注者が使用するための事務所、水道課、下水道課、市民課、大和市民センター、塩沢市民センター間に閉域網の電算システム用のネットワークを構築すること。また、必要な機器及びケーブル等についても用意すること。

5 電算システムの操作方法の説明

業務移行引継期間内に発注者に対し、システムの概要及び操作方法について、説明するものとする。

IV 遵守事項

1 身だしなみ等

受注者は、業務従事者に、業務に相応しい服装を着用させること。

2 身分証明書の着用

業務従事者は、発注者の発行した顔写真付きの身分証明書を常に着用すること。

3 現場訪問時等の対応

- (1) 業務従事者は、現場訪問で使用者等の土地又は建物に立ち入るときは、立ち入りの目的を告げ、必要な範囲を越えてはならない。
- (2) 業務従事者は、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ことがあってはならない。
- (3) 業務従事者は、上下水道料金以外の金品その他のものを収受してはならない。
- (4) 業務従事者は、個人の所有物を損壊しないよう細心の注意を払わなければならない。なお、損害賠償責任が生じた場合は、速やかに発注者に報告するとともに受注者の責任において処理しなければならない。

4 業務専念義務

業務従事者は、業務従事中に委託業務以外の行為等をしてはならない。

V 収納率

1 収納率の向上

受注者は、上下水道料金について、発注者が設定する目標収納率を上回るよう努めなければならない。

ない。目標収納率を下回った場合、翌年度6月までに原因を分析し、対策を講じ、発注者に書面で報告しなくてはならない。

2 目標収納率

目標収納率は98パーセント又は前年度末の収納率のいずれか高い率とする。

VI 検査

1 検査の実施

発注者は、必要に応じ、受注者の業務に関する帳簿、書類及び委託業務全般について検査ができるものとする。

2 帳簿、書類等の提出

受注者は、発注者から前項の検査に必要な帳簿、書類等の関係書類の請求があったときは、速やかに提出するものとする。

VII 委託料の支払い等

1 委託料の請求

委託料は月払いとし、受注者は、委託料総額の60分の1の委託料を、発注者所定の手続きに従い請求するものとする。

2 委託料の支払い方法

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。

VIII その他

1 事故発生時の報告書の提出

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) 収納した上下水道料金の紛失、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) 発注者が貸与した事務機器、備品等の破損、紛失、盗難等
- (6) 使用者等又は第三者に損害を与えたとき
- (7) 使用者等又は第三者から損害を受けたとき
- (8) その他、発注者へ報告する必要があると認めるもの

2 事故等の処理

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うえ、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 電子データ及び関連文書の保存

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保管しなければならないものとする。

4 業務状況報告会議の開催

(1) 発注者は、受注者の業務内容及び帳簿並びにその他事項について、定期に受注者と報告会議を開催するものとする。

(2) 発注者が必要と認めたときは、上記会議を随時に開催するものとする。

5 緊急応援等の対応

受注者は、自然災害及び水道事故等の発生に伴い、水道水の断水（濁り）等が生じた場合は、必要に応じ、発注者と受注者が協議の上、応急給水等に協力するものとする。

6 定めのない事項

本仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者が協議の上、定めるものとする。ただし、特別な理由及び緊急を要する場合は、発注者の指示によるものとする。

別紙 1

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。

【発注者が貸与し、又は負担するもの】

区 分	備 考
1. 執務場所	(1) 南魚沼市上下水道料金センター（南魚沼市四十日 1 7 9 0 番地 1）
2. 業務用駐車場	(1) 公用車 4 台分、来客用 2 台
3. 通信運搬費	(1) 使用者宛郵便物の郵送料
4. 収納手数料	(1) 口座振替手数料 (2) コンビニエンスストア収納代行手数料 (3) 郵便振替手数料
5. 印刷製本費	(1) 上下水道料金口座振替依頼書 (2) 南魚沼市上下水道料金収納送付票
6. データ伝送手数料	(1) 口座振替データ伝送手数料
7. 事務用品	(1) 机、椅子、書棚、キャビネット、ロッカー（現行品貸与可）
8. その他	(1) 受注者の執務場所に係る光熱水費 (2) 建物維持管理費 (3) 消防機器に係る経費

【受注者が負担するもの】

区 分	備 考
1. 人件費	
2. 通信運搬費	(1) 業務用固定電話料、携帯電話料、FAX 通信料 (2) 新電算システムに係る専用回線設置・使用料、 インターネット回線設置・使用料
3. 印刷製本費	(1) 上下水道料金納入通知書 (2) 督促状 (3) 催告書 (4) 冬期上下水道料金認定通知書 (5) 上下水道料金冬期精算通知書 (6) 上下水道料金口座振替済のお知らせ (7) 上下水道料金口座振替のお知らせ (8) 上下水道使用量のお知らせ (9) 検針のお知らせ票（ハンディターミナル用ロール紙） (10) 各種封筒 (11) 領収書 (12) その他プレ印刷を伴わない必要な帳票等

4. 備品及び消耗品	(1) 金庫 (2) 現金取扱受領印 (3) コピー機、シュレッダー、シーラー (4) 料金システムを含む業務に必要なパソコン (5) 検針用ハンディターミナル及び周辺機器 (6) プリンタートナー (7) コピー用紙類 (8) F A X機 (9) その他、備品及び消耗品に係る費用
5. 車両維持経費	(1) 車両購入費（リース可） (2) 車検及び定期点検整備費用 (3) 燃料費 (4) 保険料 (5) その他、車両に係る費用
6. 従業員駐車場使用料	(1) 受託従業員等通勤用駐車場使用に係る経費
7. 保険料	(1) 業務従事者の傷害保険及び賠償保険
8. 被服費	(1) 業務従事者の被服、名札等
9. その他	(1) セキュリティ費 (2) 建物清掃費（日常的な清掃、ゴミ処分費等含む。） (3) その他、委託業務に必要な費用

主な電算システム機能一覧表

区 分	機 能
基本事項	(1) 南魚沼市上下水道料金徴収等業務委託仕様書、Ⅱ委託業務の内容に対応できること。 (2) 電算システムの障害に迅速かつ適切な復旧対応をすること。 (3) ウィルス対策及びウィルスパターンファイル等の更新を行うこと。 (4) 過去の調定収納データの年月日を指定し、料金単価を変更することで、料金単価変更予測によるシミュレーション機能を有すること。 (5) マッピングシステム仕様に準拠したCSV形式のデータの吐き出しができること。 (6) OS等のアップデートを随時行うこと。(WSUS構築)
検針業務 (再検針を含む)	(1) 3ヶ月検針3ヶ月調定に対応できること。 (2) ハンディターミナルデータを作成し、ハンディターミナルへデータ送信できること。 (3) 検針後、ハンディターミナルのデータを取込めること。 (4) 上下水道使用量のお知らせ及び検針のお知らせ票に前月の使用量が印刷できること。ただし、使用者が前月から変わった場合は印刷しない。 (5) 過去使用量の比較結果で誤検針、異常を通知できること。 (6) 加減算メーターの検針ができ、汚水水量は、井戸水などの使用時には加算、散水などに使用した場合は、減算ができること。 (7) 検針データ取込後、各種のチェック(水量チェック等)が行えること。
調定及び更正業務	(1) 不納欠損後の入金額(雑収益)の管理ができること。 (2) 開閉栓手数料の徴収管理ができること。
メーター交換	(1) メーター交換予定のデータをエクセルデータで出力し、交換結果データを取り込めること。(対象データのシステムへの出入力)
収納滞納整理業務	(1) 分納誓約対象者についての履行状況が管理できること。 (2) 債権ごとの時効管理ができること。 (3) 一部入金等による時効の中断に対応できること。
減免適用者管理	(1) 減免適用者(過去の適用者を含む。)の管理ができること。
冬期認定	(1) 冬期認定使用量の設定ができること。 (2) 冬期認定事前通知書のお知らせが発行できること。 (3) 冬期認定口座振替済のお知らせが発行できること。 (4) 冬期認定の精算の計算ができること。 (5) 清算時に充当・還付ができること。 (還付時は口座振込データの作成ができること。) (6) 冬期認定精算のお知らせが発行できること。