

新発田市水道料金等徴収業務委託仕様書

新発田市水道局

令和7年8月

新発田市水道料金等徴収業務委託仕様書

I 一般事項

1 目的

この仕様書は、新発田市水道事業（以下「発注者」という。）の委託する新発田市水道料金等徴収事務委託規程に定める公金（以下「水道料金等」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

新発田市水道事業の給水区域及び新発田市下水道事業の排水区域とする。

3 委託業務の範囲

委託業務の範囲は次のとおりとし、受注者は、別に定める業務委託契約書、契約約款及び本仕様書（以下「仕様書等」という。）に従い、業務を履行するものとする。

- （１）営業時間内の受付業務
- （２）検針業務
- （３）調定及び更正業務
- （４）収納及び滞納整理業務
- （５）精算業務
- （６）給水停止業務
- （７）電子計算処理業務
- （８）水道メーターに関する業務
- （９）関係事業者との連絡調整業務
- （１０）その他、（１）から（９）に附帯する業務

4 委託業務の期間

令和８年４月１日から令和１３年３月３１日までとする。なお、契約締結日から令和８年３月３１日までの間を準備期間とし、委託業務の受注者は、円滑に委託業務を行うことができるよう自らの責任において必要な経費を負担し、準備を行うものとする。

5 法令等の遵守

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、個人情報の保護に関する法律等のほか、新発田市上水道条例、新発田市下水道条例及び以下の事項について遵守しなければならないものとする。

- （１）いかなる理由においても水道料金等以外の金品その他のものを収受してはならない。
- （２）個人の所有物件を毀損しないよう細心の注意を払わなければならない。
- （３）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。
- （４）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抹消、焼却及び切断等、再生使用不可能な方法により処分しなければならない。
- （５）その他、発注者が必要に応じて指示する事項

6 情報の管理

(1) 秘密の漏洩の禁止

受注者は、委託業務の実施に際して知り得た情報に関し、譲渡、貸与、複写、閲覧、口頭などいかなる手段においても、一切第三者に漏らしてはならない。

また、知り得た情報を自己の利益のために用いてはならない。

この契約が満了し、又は解除された後においても同様とする。

受注者が個人情報保護に関する法律等の法令に違反し、第三者に損害を与えた場合は、受注者がその損害の費用を負担しなければならない。

(2) 記録物の持ち出し禁止

受注者は、電磁的記録、帳票、手書の書類、担当者のメモ類その他業務に伴う媒体、帳票類（以下「記録物」という。）は、検針、収納、発注者への移送その他業務遂行上当然必要となる場合を除き、執務場所以外の場所へ発注者の許可なく持ち出してはならない。

この契約が満了し、又は解除された後においても同様とする。

(3) 記録物の管理

受注者は、記録物を汚損、亡失、盗難、流出等のおそれのないよう管理しなければならない。特に、電磁的記録については、特別なセキュリティ区画を設けるなど措置を講じなければならない。

(4) 記録物の廃棄等

受注者は、電子記録媒体等（端末装置等記録媒体を内蔵するものを含む。以下同じ。）について廃棄、譲渡、売却又はリース会社への返納等を行う場合は、新発田市水道局内で発注者の監督の下、電子記録媒体等を物理的に破壊する、データ消去ツールを利用する等の方法により、データが復元できないような状態にしなければならない。また、データを復元できないことを証明する証明書等を発注者に提出しなければならない。

電算出力帳票、手書の書類、担当者のメモ類その他個人情報を含む帳票等を廃棄する場合は、細断、焼却、融解等により情報が流出しないよう確実な方法を講じなければならない。

7 委託業務の執務場所

委託業務の執務場所は、新発田市水道局業務課内（現料金センター）とする。

8 営業時間

委託業務の営業時間及び休業日は、次のとおりとする。ただし、委託業務上必要な場合は、次に掲げる営業時間に関わらず委託業務を行わなければならない。

(1) 営業時間

平日（月曜日～金曜日） 午前8時30分から午後5時15分まで

(2) 休業日

新発田市の休日定める条例に定める市の休日を休業日とする。

9 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（臨時的に雇用する者を含む。）を確保しなければならない。なお、検針業務従事者を除く業務従事者は、新発田市内に在住している者から雇用するよう努力するものとする。

- (2) 受注者は、検針業務従事者について、原則として新発田市給水区域内で水道の検針業務に従事した経験を持つ者を、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、委託業務の履行にあたり、業務従事者の名簿を作成し、発注者に届けなければならない。
- (4) 受注者は、業務従事者の身分証明書を作成する。この場合において、受注者は、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、委託業務を円滑に履行するため、業務の処理手順その他業務に従事するにあたり必要な事項について、業務従事者に十分な教育を行わなければならない。
- (6) 受注者は、業務従事者の退職等の理由により交代する場合は、水道使用者（以下「使用者」という。）等に混乱を与えないよう、新たに配属された業務従事者に十分な教育を行うとともに、遺漏なく業務内容等の引継ぎをさせなければならない。

10 業務責任者及び現金取扱責任者

- (1) 受注者は、委託業務全般について責任を負い、管理運営業務を行うための業務責任者を配置するものとする。
- (2) 受注者は、業務責任者を補佐する者として、副業務責任者を配置するものとする。
- (3) 受注者は、現金取扱責任者を配置するものとする。なお、業務責任者は、現金取扱責任者を兼務することができるものとする。
- (4) 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、業務に支障がないよう人員配置を行い、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。

11 現金取扱者

受注者は、水道料金等の現金を取り扱う者として、業務従事者の中から現金取扱者を選任し、配置するものとする。

12 委託業務監督者

- (1) 発注者は、業務責任者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、業務課長とする。ただし、業務課長は、必要に応じ他の職員を委託業務監督者に選任することができる。

13 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) 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に係る書類等の承認
- (3) 仕様書等に基づく業務履行状況の検査
- (4) その他、発注者が指示する業務の連絡調整

14 届出事項

受注者は、次の各号に掲げる事項を発注者へ届け出なければならない。なお、それらの事項に変更が生じたときも速やかに届け出るものとする。

- (1) 受注者の名称、所在地、電話番号、業務責任者、副業務責任者、現金取扱責任者、現金取扱者、業務使用印鑑、領収日付印及び委託業務従事者氏名等
- (2) 前号に定める事項のほか、委託業務の履行上、必要があると認める事項

15 経費の負担

- (1) 委託業務に係る経費の負担区分は、別紙「経費の負担区分について」によるものとする。
- (2) 前号のほか、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。

16 賠償保険への加入

受注者は、委託業務履行時の事故等に係る損害の賠償に備え、委託業務における賠償保険に加入しなければならないものとする。また、受注者は、賠償保険に加入したことを証明する書類を発注者に提出しなければならない。

17 福利厚生施設

委託業務従事者の休憩室及び更衣室は、新発田市水道局庁舎内旧宿直室を有償で利用することができる。

18 事務引継

(1) 現在の受注者からの事務引継

受注者は、準備期間中に令和3年4月1日から令和8年3月31日までの新発田市水道料金等徴収業務委託及び井戸のみ・温泉廃水下水道使用料徴収業務委託の受注者（以下「現受注者」という。）から、業務委託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。また、受注者は、現受注者から事務引継が正確に行われていることを証明する事務引継書類を発注者へ提出しなければならない。

(2) 委託期間終了時の事務引継

受注者は、委託業務の期間が満了したときは、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正確に引き継がなければならない。なお、事務引継に関する経費は受注者が負担するものとする。

また、新発田市水道料金等徴収業務委託のために使用する発注者又は発注者の指定する者の水道料金等電子計算システム（以下「料金システム」という。）が正常に稼働できない等の理由により、受注者の業務委託期間終了後において、受注者が業務委託期間中に使用していた料金システム及び料金システム関連機器等を使用しなければならない場合、発注者が指定する期日まで必要な料金システム及び料金システム関連機器等を借り受けることができるものとし、その費用については受注者と発注者の協議の上決定するものとする。

(3) 契約が解除されたときの事務引継

業務委託期間中に契約が解除されたときは、速やかに業務委託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正確に引き継がなければならない。なお、事務引継に関する経費は受注者が負担するものとし、使用している料金システム及び料金システム関連機器等については、発注者が指定する期日まで無償で借り受けることができるものとする。

II 委託業務の内容

1 営業時間内の受付業務

- (1) 電話、電子申請及び来局者への対応
- (2) 水道料金等の収納業務

- (3) 収納金の管理、報告業務
- (4) 水道使用等に係る各種届（開栓、閉栓、名義・送付先・口座変更等）処理業務
- (5) 納入通知書（再発行）及び納入証明書等発行業務
- (6) 漏水減免に係る問合せへの対応
- (7) 使用者からの委託業務全般における苦情、問合せ等への対応
- (8) その他、水道局が行う業務全般に係る問合せ等の受付

2 検針業務

- (1) 検針員の指導及び監督
- (2) 検針事前準備（データ作成、検針機器の準備等）
- (3) 各戸検針作業
- (4) 「上下水道使用水量のお知らせ」の出力及び投函（別送作業含む。）
- (5) 検針データ入力処理
- (6) 検針時における水道メーターの不具合及び破損等発見の報告
- (7) 検針再調査（漏水、異常水量等）
- (8) 水量認定処理
- (9) 新発田市上水道条例違反の発見及び報告
- (10) 無届使用者等の調査及び発注者が指定する使用者等の調査
- (11) 検針等に係る苦情等への対応
- (12) 検針時の各戸における異常等の発見及び報告
- (13) その他、検針業務に関する附帯業務

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）事由等の報告書等の作成及び調定更正処理
- (3) 調定更正（漏水減免含む。）事由等の報告及び調定更正処理
- (4) 不納欠損に係る資料の作成
- (5) 下水道使用料のうち、井戸水使用世帯に係る下水道使用水及び世帯人数の照会
- (6) その他、調定及び更正業務に関する附帯業務

4 収納及び滞納整理業務

- (1) 納入通知書、督促状、催告状の作成及び発送
- (2) 納入通知書等の宛先不明分の調査及び再送付
- (3) 金融機関及びコンビニエンスストア収納分の収納処理
- (4) 口座振替データの作成及び各金融機関への配付（電子記録媒体及びデータ伝送）
ただし、各金融機関への口座振替のデータ伝送及びコンビニエンスストア収納データの収受
に使用する端末機器及びソフトウェアは、発注者が用意したものを利用するものとする。
- (5) 口座振替停止連絡票の作成及び各金融機関への配付
- (6) 口座振替収納分の収納処理
- (7) 現コンビニエンスストア収納代行業者（しんきん情報サービス）サービス利用によるスマートフォン決済で生じる附帯業務

- (8) 口座振替済通知書、口座再振替通知書の作成及び発送
- (9) 現地訪問による水道料金等未収金の徴収
- (10) 領収日付印及び納入通知書兼領収書の管理
- (11) 収納状況の確認、日報作成及び管理
- (12) 収納金の納入
- (13) 滞納水道料金等納入誓約書を徴すること及び管理
- (14) 未納者への納入指導、交渉記録入力及び管理
- (15) 未納者の転出先の追跡調査
- (16) 未収金の消滅時効進行状況等の管理
- (17) 倒産・破産等に伴う配当要求に係る資料の作成
- (18) その他、収納及び滞納整理業務に関する附帯業務
- 5 精算業務
 - (1) 精算料金の調定
 - (2) 水道料金等の収納（口座振替、納入通知書の発送）
 - (3) 転居先調査
 - (4) その他、精算業務に関する附帯業務
- 6 給水停止業務
 - (1) 給水停止予告の作成及び発送
 - (2) 給水停止通知の作成及び給水停止執行・解除
 - (3) その他、給水停止業務に関する附帯業務
- 7 電子計算処理業務
 - (1) 「料金システム仕様書」に基づく料金システムの構築業務
 - (2) 料金システムの運用・保守・管理（付属機器含む。）業務
 - (3) 各種データの入力（下水道新規使用開始及び下水道使用料等減免の入力含む。）
 - (4) 下水道の農業集落排水処理施設から公共下水道等への移管に伴う使用者の下水処理区分の変更
 - (5) 法令改正等に伴う料金システムのプログラム改修・料金単価の変更・改修後の水道料金等の確認
 - (6) 料金改定時の料金システムのプログラム改修・料金単価の変更・改修後の水道料金等の確認
 - (7) 各種帳票及び統計資料の作成・出力
 - (8) 各種プログラム改修の内容確認資料作成
 - (9) その他、電子計算処理業務に関する附帯業務
- 8 水道メーターに関する業務
 - (1) 新設水道メーター情報及び検針順路のシステム入力
 - (2) 随時取替対象水道メーターの抽出及び取替依頼
 - (3) 随時取替済み水道メーター情報のシステム入力
 - (4) 計画取替対象水道メーターの抽出
 - (5) 計画取替済み水道メーター情報の読合せ及びシステム入力

(6) 水道メーター業務に必要な資料等の作成

(7) その他、水道メーターに関する附帯業務

9 関係事業者との連絡調整業務

受注者は、発注者が別に開閉栓業務及び営業時間外の受付業務を委託する事業者と、開閉栓に関する使用者情報や使用者からの問合せに関する連絡調整等に関する協定書を締結し、業務を行うこと。なお、協定書の内容については委託契約締結後、発注者及び受注者で協議して決定する。

10 その他

(1) 各種予算・決算資料の作成及び提出

(2) 予算・決算に関する附帯業務

(3) 第三者機関からの料金業務に関する照会に対する回答業務

(4) 各種帳票類・納付書・口座振替申込書等の発注及び在庫管理

(5) 水道料金及び下水道使用料改定に伴う資料作成及びシステム入力

(6) 消費税率変更に伴う資料作成及びシステム入力

上記のほか、関連する附帯業務の内容については、必要に応じ、発注者と受注者で協議の上、定めるものとする。

III 業務責任者及び業務従事者の遵守事項

1 身だしなみ等

委託業務に従事するときは常に名札（顔写真付）を着用し、身だしなみ及び言動や行動に注意し、使用者等に誤解を招くことのないようにしなければならない。

2 身分証明書の携行

発注者が承認した身分証明書を常に携行し、使用者等から求められたときは、速やかに提示しなければならない。

3 現場訪問時の対応

(1) 現場訪問は、原則として営業時間内に行うものとし、営業時間外に訪問するときは、社会通念上許容される時間帯で行うものとする。

(2) 現場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らないようにしなければならない。

4 業務専念義務

委託業務従事中は、委託業務以外の行為等をしてはならない。

5 その他

委託業務に従事するにあたって、使用者等への対応及び身だしなみ等の接遇に関しては「新発田市職員のための接遇マニュアル(R1.8)」に準じるものとする。

IV 水道料金及び下水道使用料の収納率

受注者は、99.9%を上回るよう努めるものとする。

V 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することができる。

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（電子データ含む。）の請求があったときは、速やかに提出しなければならない。

VI 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、年間委託料総額の1/2分の1の委託料を、発注者所定の手続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。

VII 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、事故報告書を速やかに作成し提出しなければならない。

- (1) 領収書及び領収日付印の紛失等
- (2) 身分証明書の紛失等
- (3) 収納した現金等の紛失、又は盗難等
- (4) 委託業務に関する電子データ及びその他関連文書等の紛失、滅失及び毀損等
- (5) その他、発注者に報告する必要があると認めたもの

2 事故等の処理

- (1) 前項に規定する事故等については、発注者と受注者で協議の上、処理するものとする。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行うものとする。
- (2) 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。

3 苦情等の対応

業務の履行にあたっての苦情や問合せについては、誠意をもって早期解決にあたり、必要に応じその内容を速やかに発注者に報告しなければならない。

4 関連文書等の保存

受注者は、業務委託の関連文書（電子データ含む。）を、発注者が指定する期日まで保存しなければならない。

5 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の事項について、定期的に受注者と報告会議を開催するものとする。
- (2) 発注者は、必要と認めたときは、上記会議を随時に開催することができるものとする。
- (3) 受注者は、定例報告会議等で必要とする資料を作成するものとする。

6 災害時における応急対策の応援協定

受注者は、災害が発生した場合における水道施設に係る電話対応、広報活動及び応急給水活動等の応急対策業務の応援に関する協定を発注者と締結するものとする。なお、協定書の内容については委託契約締結後、発注者及び受注者で協議して決定する。

7 委託業務に係る印刷用紙等の譲渡

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、委託業務を履行するために用意した印刷用紙等の残余分を発注者へ譲渡するものとする。

8 業務の契約不適合への対応

業務完了後において、明らかに受注者の責に伴う業務の契約不適合が発見された場合、原則として受注者の責任で対応し、速やかに修正すること。

9 定めのない事項

本仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者で協議するものとする。ただし、特別な理由による場合又は緊急を要する場合は、発注者の指示によるものとする。