

## 綾部市水道事業窓口業務等委託仕様書

### 1 目的

本仕様書は、綾部市（以下「委託者」という。）が受託者に委託する綾部市水道事業窓口業務等委託（以下「業務」という。）について、必要な事項を定めるものとする。

### 2 件名

綾部市水道事業窓口業務等委託

### 3 委託期間

令和2年4月1日から令和3年3月31日までとする。

ただし、本契約締結日から令和2年3月31日までは準備期間とし、受託者は自己の責任と負担において、業務に係る引継ぎ、試行、業務従事者の確保及び研修等を行うものとする。

### 4 業務実施場所

(1) 受託者は、綾部市上下水道部上水道課内等において業務を行うものとする。

### 5 業務時間等

(1) 平日は、午前8時30分から午後5時15分までを業務時間とする。

(2) 土曜日、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日から翌年1月3日までの日）は休業日とする。

(3) 受託者は窓口開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を確保し、委託者及び上下水道使用者（以下「使用者」という。）等から申し出があった場合には、誠意を持って適切に対応すること。

(4) 給水停止を執行した日及び停止日前日には、時間を延長して上水道課に待機し、対応すること。

### 6 委託業務内容

委託する業務の範囲は次のとおりとする。ただし、各業務の詳細については別紙1「委託業務細目」のとおりとする。

- (1) 窓口業務
- (2) 開閉栓業務
- (3) 検針業務
- (4) 調定・更正業務
- (5) 収納業務
- (6) 滞納整理業務
- (7) 電算処理業務
- (8) その他付随業務

### 7 各業務の年間取扱件数

別紙2「予定業務量」を参考とすること。

### 8 関係法令の遵守

(1) 受託者は、業務に関する関係諸法令及び綾部市上水道給水条例（昭和44年4月1日条例第10号）、綾部市下水道条例（平成6年10月25日条例第20号）等の関係規定を遵守すること。

(2) 受託者は、「個人情報の保護に関する法律」（平成15年法律第57号）、「綾部市個人情報保護条例」（平成15年7月18日綾部市条例第31号）、「綾部市個人情報保護条例施行規程」（平

成15年8月22日綾部市水道事業管理規程第4号)を遵守し、個人情報の厳格な管理に万全の体制を整備すること。

## 9 業務実施の基本方針

受託者は、以下の内容で業務を履行する。

- (1) 民間のノウハウを活用した効率的・効果的な運営  
効率的な運営方法や顧客対応スキルなど受託者が有するノウハウを最大限に活用し業務の目的を実現する。
- (2) 市民サービスの向上  
受託者は、公務を執り行っていることを十分認識し、使用者からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応するとともに、必要がある場合には速やかに委託者に引き継ぎ円滑な連携を図る。
- (3) 収納率の向上  
受託者は民間活力を發揮し、収納率の向上に努めること。
- (4) 検針の委託継続  
委託契約締結時において、委託者が発注している検針業務の受注者について、委託契約締結後も引き続き検針業務を希望する場合は、受託者は継続して委託するものとする。また、委託条件については、委託契約締結時の状況を考慮のうえ、誠意をもって対応すること。
- (6) 個人情報保護の徹底
  - ① 受託者は、プライバシーマークや情報セキュリティマネジメントシステム(I SMS)等、第三者機関の評価によるセキュリティ基準の認定を取得していること。
  - ② 委託者から提供を受けた業務に関する資料及び帳票類等は、個人情報を含むため、適切かつ厳重に管理することとし、本業務以外の目的で利用、複写、複製及び持ち出しをしてはならない。
- (7) 情報セキュリティの確保  
受託者は本業務の実施にあたり、別紙4「情報セキュリティ確保に関する仕様書」を遵守し、情報セキュリティ確保の必要な措置を講じなければならない。
- (8) 秘密の保持  
受託者は、業務上知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。
- (9) 品質の向上  
(1)～(8)の基本的な考え方のもと、効率的・効果的かつ適切な業務を遂行するために、常に業務の質、精度の維持・向上に努めることとする。

## 10 業務実施の留意事項

受託者は、以下の留意事項に基づいて業務を遂行するものとする。

- (1) 受託者は、常に親切丁寧を基本として使用者等に対して不快感、不信感を与えないように心がけること。
- (2) 受託者は、検針及び収納等の業務のため個人の所有地内に立ち入る場合は、個人物件を破損等しないよう細心の注意を払うこと。
- (3) 業務従事中は受託者の定める制服及び身分証明書(名札)を着用すること。
- (4) 業務従事中は他の営業行為をしないこと。
- (5) その他、信用を損ね、又は市民等から不信感を抱かれる行動及び言動をしないこと。
- (6) 受託者は、業務従事者の教育や関係法令等の研修を実施し、常に業務従事者の必要な知識の習得、技能向上に努めること。なお、研修に係る費用は受託者の負担とする。
- (7) 業務従事者が複数名による交代制で業務を行う場合は、業務が正確かつ円滑に行われるよう、従事者間において引継ぎ等を十分に行うこと。
- (8) 制度改正や組織変更等により仕様の変更が生じた場合には、委託者と受託者が

協議の上、仕様書及び契約内容の変更を行うこととする。

- (9) 業務において使用するシステムの変更があった場合、受託者は委託者と協議の上研修の実施等、業務従事者が操作の習熟に必要な措置を講じることとする。

## 11 トラブルへの対応

- (1) 受託者が業務を遂行するにあたり、窓口、検針、徴収等における苦情、トラブルが発生したときは、受託者が責任を持って対応すること。  
なお、本内容については、委託者に随時報告を行うこと。  
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委託者へ報告すること。
- (2) 受託者は、業務において次に掲げる事故等が生じたときには、直ちにその状況を委託者に報告するとともに速やかに事故報告書を作成し、提出すること。
- ① 業務に関する書類及び領収日付印の紛失等
  - ② 身分証明書の紛失
  - ③ 貸与品、支給品及び使用許可物件の紛失、毀損等
  - ④ 収納した上下水道料金等の紛失、盗難等
  - ⑤ 業務に関する電子データの滅失、毀損等
  - ⑥ 委託業務従事者等による交通事故及び業務中の傷病
  - ⑦ 前記のほか、委託者に報告する必要があると認めるもの
- (3) 前記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するものとする。  
なお、委託者は受託者による事故等が生じたことにより、業務の実施に支障をきたすと認めるときは、委託者は受託者に対して委託業務の実施状況についての立入調査、業務への立会い等、事故の拡大を防止し、早期解決を図るために必要な措置を講ずることができる。

## 12 業務報告

- (1) 受託者は、毎月委託者の指定する日報、月報等の報告書を受託者の指定する期日までに受託者に提出し確認を受けるとともに、定例調整会議を開催すること。
- (2) 委託者は、受託者の業務に関する帳簿、帳票その他関係書類について毎月検査を行なうものとする。なお詳細な内容及び報告期限については、市と協議のうえ決定するものとする。
- (3) 委託者が必要と認めるときは、臨時に検査を行うことができる。
- (4) 受託者は、業務改善命令を受けたときは速やかに改善計画書を提出し、委託者の承諾を得なければならない。

## 13 その他の報告事項

受託者は、次の事項を発見した時は速やかに委託者に報告すること。

- (1) 綾部市上水道給水条例（昭和44年4月1日条例第10号）及び綾部市上水道給水条例施行規程（昭和61年7月1日水道事業管理規程第20号）等に違反する行為。
- (2) 綾部市下水道条例（平成6年10月25日条例第20号）、綾部市下水道条例施行規程（平成30年12月25日上下水道事業管理規程第16号）、綾部市農業集落排水施設条例（平成7年12月25日条例第41号）、綾部市農業集落排水施設条例施行規程（平成30年12月25日上下水道事業管理規程第17号）、綾部市特定地域生活排水処理事業条例（平成14年12月26日条例第43号）及び、綾部市特定地域生活排水処理事業条例施行規程（平成30年12月25日上下水道事業管理規程第18号）等に違反する行為
- (3) 水道メーターの亡失、毀損等

- (4) 漏水状況
- (5) その他報告が必要と思われる事案

#### 14 設備機器等

- (1) 業務を遂行する事務室は無償とする。
- (2) 業務を遂行するにあたり、必要な設備機器等は別紙3「経費負担一覧表」のとおりとし、善良なる管理者の注意義務をもって取り扱うものとする。このうち貸与品、支給品及び使用許可物件の使用については無償とする。ただし、貸与品は目的外の使用や業務場所以外での使用、及び持ち出しを禁止する。
- (3) 端末機器の入力操作は、委託者が指定するOA機器を使用するものとする。  
また、委託者及び受託者の両方で操作が必要な端末については、ルールを定め使用する。
- (4) 受託者の責任により、本設備機器等を滅失または毀損した場合は、損害を委託者に賠償しなければならない。
- (5) 受託者において、別途業務に必要な設備機器を持ちこむ場合には、委託者に事前に申し出を行い、承認を得たうえで受託者の負担で用意すること。

#### 15 費用の負担区分

- (1) 委託者は、次に掲げる費用を負担する。
  - ① 別紙3の貸与品、支給品、使用許可物件の保守管理に係る費用
  - ② 別紙3の支給品の作成、印刷等に係る費用
  - ③ 業務に係る郵便料、電話料
  - ④ 上水道課に係る施設使用料及び光熱水費
- (2) 前記に規定する費用を除き、業務の遂行に必要な費用はすべて受託者の負担とする。

#### 16 文書及びデータの保存等

- (1) 受託者は、受託業務に関する文書及びデータについて委託者が指定する期日まで保存すること。
- (2) 受託者は、前記の保存期間が満了したときには、委託者の指示に従い当該文書及びデータを委託者に引き継がなければならない。
- (3) 受託者は、委託業務に関するデータの作成、保存にあたっては当該文書のデータの漏えい、滅失、毀損及び改ざんの防止のために必要な措置を講じなければならない。
- (4) 前記に定めるもののほか、業務の実施に伴い発生した機密文書については委託者の承認を得た上で裁断、焼却その他確実な方法により処分すること。

#### 17 料金システム

料金システム及び検針時に使用するハンディターミナルシステム（ハンディターミナル及びその使用に必要なソフトウェアをいう。）については、現在使用している料金システムを継続して使用するものとする。

ただし、契約期間中に上下水道料金システムの更新が行われた場合、受託者はこれに対応する。

#### 18 事前準備

業務を委託者及び前期受託者からスムーズかつ安定的に移行するため、受託者において事前準備スケジュールを作成し、業務委託開始に必要な準備を令和2年3月31日までに完了することとする。

- (1) 受託者は、委託業務の実施に先立ち、委託者及び前期受託者と十分な協議を行うものとし、

次に掲げる書類等を速やかに委託者に提出し、その承認を受けたうえで円滑に業務を行うものとする。

なお⑤の業務マニュアルについては2部作成し、各1部を各々保管するとともに委託開始後も必要に応じて協議し、変更ができることとする。ただし、業務マニュアル作成のための基となる資料については、委託者より提供する。

- ① 業務着手届
- ② 業務責任者・副責任者及び業務従事者名簿
- ③ 連絡体制表
- ④ 事前準備スケジュール表
- ⑤ 業務マニュアル
- ⑥ 業務責任者・副責任者の使用印鑑の届出
- ⑦ その他委託者が指示する書類

(2) 事前準備に係る費用は受託者の負担とする。

## 19 業務遂行体制

(1) 業務従事者の確保

受託者は、業務を行うにあたり各業務に精通し、十分な知識と経験を有する者（以下「業務従事者」という。）を配置し、効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整えなければならない。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。

(2) 業務責任者の指定

受託者は、業務従事者の中から、業務について一切の管理を行う業務責任者1名と業務責任者を代理する副責任者1名以上を定め、「業務責任者・副責任者届」を提出すること。なお、業務責任者または副責任者のいずれかは綾部市上水道課に常駐すること。

(3) 料金システム業務主任者の指定

受託者は、料金システムのセキュリティ管理を統括させるために料金システム業務主任者を定め、「料金システム業務主任者届」を提出すること。

この者は、情報処理に関し十分な経験を有する者とし、綾部市上水道課に常駐しなければならない。

(4) 検針業務主任者及び収納業務主任者の指定

受託者は、検針業務及び収納業務を統括させるために検針業務主任者及び収納業務主任者を定め、「検針業務主任者届」及び「収納業務主任者届」を提出すること。なお、検針業務主任者及び収納業務主任者は専任とし、兼ねることはできない。

(5) 代替要員の確保

受託者が業務従事者の休暇等を認めた場合、または教育、健康診断等を実施する場合等については、受託者は予め(2)から(4)に定める業務従事者と同等の能力を有する代替要員を確保するなど、業務遂行に支障のないように配慮すること。

また、業務従事者の急病その他のやむを得ない事情により、受託業務の円滑な実施が損なわれる状態となった場合にも、受託者は速やかに代替要員を確保し、回復に努めなければならない。

(6) 身分証明書

受託者は、業務の実施にあたり業務従事者に対し身分証明書を配付するものとする。身分証明書は顔写真付きのものとする。

## 20 事務引継ぎ

(1) 受託者は、業務契約期間が満了したとき、または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委託者及び次期受託者に引継がなければならない。

- (2) 前記において、この業務に関するすべての情報は委託者が所有するものであることから、受託者は本契約期間中に引継ぎ期間を設けると共に、遅滞なく正確にすべての情報を、委託者及び次期受託者に料金システム及び書面等により引き継がなければならない。
- (3) 業務契約期間が満了したとき、または契約が解除されたときに、受託者が処理途中であるものが発生した場合には、事務の種類やその状態を明確にし、委託者及び次期受託者が速やかに業務を遂行できるようにすること。
- (4) 次期受託者の責による場合を除き、委託者が引継ぎ未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても、無償で引継ぎを行うこと。

## 21 損害賠償

受託者が、本仕様書に定める業務を履行しないために委託者に損害が生じた場合、または受託者の責による理由で本契約を解除したことにより委託者に損害が生じた場合、委託者は受託者に対しその損害の賠償を求めることができる。

## 22 成果品の帰属

業務の実施により作成された成果品（出力された帳票、受託者が履行期間内に作成または取得した作業の手順、作業方法等に関する資料等を含む。）は、全て委託者に帰属する。

## 23 再委託の禁止

受託者は、本業務を他に委託し、または請け負わせてはならない。ただし、委託し、または、請け負わせることについて、合理的かつやむを得ない事情があり、あらかじめ書面により委託者の承諾を受けた場合はこの限りではない。

## 24 第三者への損害

受託者が、本業務の実施に際し、第三者に損害を与えたときは、受託者の責任においてこれを賠償するとともに、誠意をもって解決すること。

## 25 保険への加入

損害賠償保険や傷害保険等、業務の遂行に必要と考えられる保険等については、受託者において加入すること。

## 26 支払い方法

委託料の請求及び支払は、次のとおりとする。

- (1) 委託料は、毎月支払うものとし委託期間で均等割とする。
- (2) 受託者は、業務完了報告書を提出し、委託者の検査合格後、前月分の委託料を委託者に請求する。
- (3) 委託者は、請求を受けた日から30日以内に支払うものとする。

## 27 その他

この仕様に定めのない事項、またはこの仕様に疑義が生じた事項については、必要に応じて委託者及び受託者が協議してこれを定めるものとする。

[別紙1]

## 委 託 業 務 細 目

綾部市水道事業窓口業務等に係る委託業務細目については、以下のとおりとする。

### 1 窓口業務

窓口業務とは、来庁したお客様等（お客様等からの電話・FAX等も含む）からの各種届出の受付及び受理、水道料金等の収納及び問い合わせに対応する業務をいう。

#### (1) 届出の受付

受付する場合は、必要事項を確認し、親切かつ丁寧な対応を行わなければならない。

各種届出の受付では、次の事項を確認する。

##### ① 給水の開始届

給水装置の場所、使用者名義、使用開始日、料金支払い方法等の確認を行う。

口座振替の希望がある場合は、その手続きも案内する。

##### ② 給水の休止届

給水装置の場所、使用者名義、使用休止日、転居先、精算料金支払い方法等の確認を行う。

##### ③ 給水装置所有者（使用者）異動届

給水装置の設置場所、新・旧所有者（使用者）名義、異動日、異動理由等の確認を行う。

#### (2) 窓口収納

収納する料金等は、上水道料金、簡易水道料金、下水道使用料、農業集落排水等使用料、浄化槽使用料（以下、「水道料金等」という。）、その他、加入金、設計審査手数料等の上水道課が納入通知書を発行したもの（以下「その他収入金」という。）とする。

##### ① 水道料金等の収納

###### ア 「納入通知書」持参の場合

- ・ 料金システムで収納状況を確認する。
- ・ 未納がある場合、持参した「納入通知書」により水道料金等を収納する。
- ・ 収納の際は、「納入通知書」等の金額と受領した現金を確認する。

###### イ 「納入通知書」の持参がない場合

- ・ 住所、氏名、水栓番号等を確認し、料金システムで収納状況を確認する。
- ・ 未納がある場合、料金システムで「納入通知書」を再発行、又は手書きの「納入通知書」により水道料金等を収納する。
- ・ 収納の際は、「納入通知書」等の金額と受領した現金を確認する。

###### ウ その他収入金の収納

- ・ 上水道課が発行した「納入通知書」等を持参した場合は、記載された金額と受領した現金を確認する。
- ・ 「納入通知書」等の持参が無い場合は、担当部署に連絡し、再発行した「納入通知書」等に記載された金額と受領した現金を確認する。

##### ② 領収書の発行

水道料金等及びその他収入金を収納したときは、「納入通知書」等の領収印欄へ領収日を確認後に押印し、領収書を支払者へ確実に渡す。

③ 「納入通知書」等の再発行

使用者等から「納入通知書」等を紛失等の理由により、再発行の依頼があった場合は、料金システムで納入状況を確認し、未納がある場合は再発行を行い使用者へ交付する。

④ 「上下水道料金納付済証明書」の発行

ア 使用者等から上下水道料金の納付済みの証明を依頼されたときは、証明期間・納付状況を確認後、「上下水道料金納付済証明書」を作成し、担当部署へ報告する。

イ 上水道課は、報告を受けた際は、決裁の上、「上下水道料金納付済証明書」に公印を押印し、受託者へ交付する。

⑤ 口座振替依頼処理

ア 口座振替による水道料金等の支払いを希望する使用者に対し、「上下水道料金口座振替依頼書」（以下「口座振替依頼書」という。）を手渡し又は郵送により交付し、記入・押印の上、金融機関に提出するよう案内する。

イ 金融機関で受け付けされた口座振替依頼書受領後は遅滞なく料金システム入力を行う。

ウ その他、口座振替に関し不明な点がある場合は、使用者に連絡をとる等調査・照会を行う。

⑥ 漏水・修理等に関する問い合わせへの対応

漏水の発見や使用者等からの問い合わせがあった場合は、その状況を確認する。

宅内での漏水が疑われる場合は、市指定給水工事事業者による調査・修理を依頼するよう使用者に案内するとともに、漏水更正制度について説明する。また、メーターボックスより本管側で漏水等を発見した場合は、速やかに上水道課に報告すること。

⑦ 使用者等からの苦情及び問い合わせへの対応

使用者等からの各種苦情及び問い合わせには、誠意を持って対応するとともに、上水道課に報告し、その指示に従うこと。

⑧ その他付帯業務

## 2 開閉栓業務

開閉栓業務とは、受け付けした給水の開始届・給水の休止届の内容に基づき、現地での止水栓の開閉及び料金システムに電算処理を行う業務をいう。

### (1) 開栓

① 使用開始希望者より申請された内容に基づき、現地にて給水装置設置場所、水道メーター等を確認の上、止水栓レバーを取り付け、「開」にする等、給水可能な状態とすること。メーターが撤去されている場合はメーターを取り付ける。

② 給水開始時の指針値を確認する。

### (2) 閉栓

① 使用者より申請された内容に基づき、現地にて給水装置設置場所、水道メーター等を確認の上、止水栓レバーを撤去する等、給水できない状態とする。

② 使用休止時の指針値を確認する。

### (3) 電算処理

① 現地での開閉栓後、給水の開始届・給水の休止届に基づき、料金システムに入力を行う。また



その開閉栓情報を電子データにて管理する。

② 閉栓した使用者等に、最終精算料金を文書にて通知する。

(4) その他付帯業務

止水栓レバーの破損やメーターの不具合等、調査及び交換が生じた場合には対応すること。

3 検針業務

検針業務とは、給水装置等の設置場所に赴きメーターの指針値を読み取り、使用水量と使用状況を確認し、使用者等へ「上下水道使用量・料金のお知らせ」（以下「お知らせ票」という）により通知することに併せて異常水量があった場合に連絡すること及び検針データを料金システムに取り込む業務をいう。

(1) 定期検針の実施

① 検針は、毎月の定例日に実施する。

② 定例日は料金算定の基準となる日であり、料金を正確に算定するため、一定の日を維持する。

(2) 検針機器

委託者が用意する検針用ハンディターミナル（以下「HT」という。）

(3) 検針前の準備

① 検針データの作成

② 検針時に携帯するもの

ア 身分証明書

イ HT

ウ 交換用バッテリー

エ 「異常水量のお知らせ」

オ その他必要なもの

③ 留意事項

ア HTのデータ及び帳票等は、汚損、亡失のないように細心の注意を払って取り扱うこと。

イ 機器等は、破損、亡失のないように十分に注意して取り扱うこと。

(4) 検針業務

① 検針

ア 使用者の下記項目についてHT情報と照合する。

- ・ 水栓所在地
- ・ 使用者名
- ・ 前回指針
- ・ メーター番号

イ 正確に指針値を読み取り、HTに入力する。1 m<sup>3</sup>未満の端数があるときは、1 m<sup>3</sup>に切り上げるものとする。

ウ 「お知らせ票」を作成し、郵便受けに投函する等確実に使用者が確認できるようにする。また、畑など現地投函が不可能な場合は、そのまま持ち帰り郵便等により確実に使用者に届くようにする。

エ 上水道課が依頼するお知らせがある場合は、上記と同様に確実に使用者等に届くようにする。

オ 検定期限満了の水道メーターを発見したときは、速やかに上水道課に報告する。

## ② 未検針

ア 施錠等によりメーター指針を確認できない場合は、文書により使用者等と調整し再検針を行う。

イ メーター位置が不明等の場合、上水道課へ報告し配管図面等の確認の上、再訪問し検針を行う。

再訪問でも不明な場合は、上水道課へ報告し指示に従う。

ウ メーターの故障、破損及び撤去を発見した場合は、上水道課へ報告する。

## ③ 異常水量

ア 算出された使用水量が前回使用水量等と比較して著しく増加又は減少するものは、再度メーター指針値を確認する。

イ パイロットマークが回るなど漏水を発見した場合は、使用者等にその旨を連絡し、市指定給水装置工事業者に修理の依頼をするよう使用者等に案内する。不在の場合は、チラシ等を投函する。

ウ メーター故障や逆取付メーター等が発見した場合は、速やかに上水道課へ報告する。

エ 無届使用、転居又は使用用途変更等が発見した場合は、速やかに上水道課へ報告する。

## (5) 水量チェック

① 検針データを料金システムに取り込む。

② 使用水量の大幅な増減について検針業務従事者から聞き取りを行うとともに、再検針を行うなど使用水量を確認する。

③ 再検針により誤検針が判明した場合、使用者等にその旨報告、謝罪等の対応をした上で、適正な検針結果による「検針票」を作成し、郵送等で使用者等に届ける。

## (6) 給水条例違反の報告

検針時に給水条例等の違反を発見した場合は、速やかに上水道課へ報告する。

## (7) 検針員の指導・監督

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ること。

## (8) その他付帯業務

## 4 調定・更正業務

調定業務とは、検針した水量を基に実際に水道料金等を算定し請求する業務である。また、更正業務とは、一度確定した水道料金等を漏水による減免等により更正する業務をいう。

### (1) 調定業務

① 検針業務で確定した使用水量に基づき、水道料金等を調定する。

② 水道料金については、地区別、口径別、支払方法別の件数、使用水量及び料金を集計したもの（以下「集計表」という。）を作成し上水道課へ提出する。

③ 水道料金の算定において親子メーターの場合は使用水量に注意すること。また、下水道使用料等については、井戸水メーターによる加除排水量がある場合は注意すること。

④ 漏水減免、誤検針等により、当該調定月の使用水量及び水道料金等を更正する必要がある場合は、調定確定後に反映すること。

### (2) 認定処理

冬季の降雪等のため、メーター検針が行えない場合は、使用水量を認定する。

- ① 認定水量は、原則、前3回の調定水量の平均水量と前年同期の水量を比較した少ない方の水量とする。
- ② 認定水量とする場合は、使用者等に認定水量である旨記した文書で通知する。
- ③ 雪解け等により検針業務が可能となった場合は、正規のメーター指針から精算処理を行う。その際に還付金が生じた場合は、速やかに上水道課へ報告すること。

### (3) 納入通知書の作成及び発送

調定確定後、上水道課の承認を得て納入通知書を作成し、郵送等により確実に使用者等に届ける。郵送の際、複数枚の納入通知書を同一送付先へ送付する場合は、封筒に入れて送付する等、経費削減に努めること。

### (4) 口座振替又は自動払込

支払い方法が口座振替となっている場合は、伝送等により口座振替データを金融機関に届け、口座振替を依頼する。(収納業務参照)

### (5) 更正業務

漏水減免、誤検針等により前回以前の水道料金等に更正が生じた場合は、調定を更正する。

- ① 誤検針又は誤入力等により生じた更正は、調定増減簿若しくは更正処理票を作成し、上水道課の承認後に更正する。
- ② 漏水減免等による更正は、上水道課の決裁後、調定増減簿若しくは更正処理票を作成し更正する。
- ③ 更正業務により水道料金等に変更が生じた場合は、更正後の水道料金等を使用者等に通知する。

### (6) その他付帯業務

## 5 収納業務

収納業務とは、調定された水道料金等及び上水道課が発行した収入金の収納及び水道料金等の消し込み業務をいう。

### (1) 収納業務

- ① 窓口による収納は、1窓口業務(3)窓口収納による。
- ② 口座振替による収納は次のとおりとする。
  - ア データ伝送等により口座振替データを金融機関に届け、口座振替を依頼する。
  - イ 預金不足等による口座振替不能分については、再振替データを金融機関に届け、口座振替を再度依頼する。

### (2) 銀行入金処理

- ① 窓口により収納した現金・小切手は、営業時間終了後に納入済通知書と現金を照合し上水道課設置の金庫にて保管する。
- ② 前日に窓口及び集金により収納した現金・小切手は、翌日午後0時までに納入済通知書と現金を照合し、出納取扱金融機関（京都北都信用金庫綾部中央支店）に入金する。

### (3) 消し込み処理

- ① 納入通知書によるもの  
バーコードリーダー、手入力等により料金システムに消し込み処理をする。
- ② 口座振替によるもの

出納及び収納取扱金融機関から返送された振替済データにより料金システムに消し込み処理をする。

③ コンビニ収納によるもの

コンビニ収納代行業者から伝送された収納データにより料金システムに消し込み処理をする。

(4) 集計業務

次の帳票を基に、「収納日計表」を作成する。

- ・ 収入金日報
- ・ 納入済通知書
- ・ 口座振替報告書

① 通帳の入金金額と上記アからウの金額を照合する。一致しない場合は、その原因を精査し、必ず集計額と入金額を一致させる。

② 「収納日計表」の作成

- ア 水道料金等の日計集計
- イ 口座振替分の日計集計
- ウ コンビニ収納分の日計集計
- エ その他日計集計
- オ 全体の日計集計

③ 「収納日計表」の確認

上水道課の確認の結果、不備があった場合は上水道課の指示に従い訂正する。

(5) 督促業務

① 納期限を過ぎても水道料金等の納入がない使用者等については、上水道課の指示で督促状を発行する。

② 督促状の発行日・納期限等は上水道課で決定する。

③ 督促状は、発送直前まで収納を確認の上で発送することとし、重複納付とならないよう十分に注意すること。

(6) 催告業務

督促状に指定した納期限までに納入がない使用者等については、上水道課の指示で催告書を作成し、送付する。

(7) 調査業務

「納入通知書」、「督促状」及び「催告書」等を郵送した際に返戻された場合については、上水道課が調査した住民票、戸籍抄本、戸籍附票等に基づき、送付先及び相続の有無を調査すると同時に、現地訪問するなど正確な送付先を調査し確実に使用者等に届くようにする。ただし、調査の結果、住所の確認が取れず、無届転居等と判断された場合は、上水道課に報告するものとする。

(8) 時間外対応

水道料金等の収納は、原則営業時間内とする。ただし、訪問集金、急を要する場合又はやむを得ない事情で収納が発生したときは、営業時間外においても対応するものとする。

(9) 充当・還付業務

減免や過誤納金等により水道料金等を多く収納した場合は、未納料金がある場合は原則として充当するものとし、未納料金がない場合は原則として還付するものとする。また、還付する場合は上水道課が行う。

① 充当・還付処理票の作成

重複納付、誤検針、漏水減免等により過誤納金は発生した場合は、還付簿に記載し、過誤納金の発生理由を記した「充当・還付処理票」を上水道課に回付する。

② 充当・還付通知

充当・還付対象者に過誤納金の金額、理由等を明記した通知を送付する。また、還付の場合は還付先口座の確認を行う。

③ 充当・還付処理

充当・還付が完了後、料金システムへの充当・還付確定処理を行う。

(10) その他付帯業務

6 滞納整理業務

収納率向上のために効率的な徴収計画を立て、滞納者の納付状況を管理するとともに、時効や督促手数料、延滞金についても適正に管理すること。

(1) 滞納整理業務

① 徴収等業務

- ア 上下水道料金滞納徴収事務取扱要領に従い実施する。
- イ 督促状および催告状の発送前の収納確認
- ウ 督促状および催告書の印刷と発送を行う。
- エ 電話や自宅訪問により、未収金の回収を行う。
- オ 上下水道使用者等との協議、分納誓約書の締結を行う。
- カ 面談記録の作成、給水システムへの記録の入力。
- キ 毎日の徴収実績の報告と毎月の集計表の提出。
- ク 弁護士法第72条に抵触する非弁行為は行わない。
- ケ その他滞納整理業務に付随する業務

② 給水停止業務

- ア 給水停止リストの作成
- イ 給水停止予告通知書、給水停止決定通知書等の作成及び配布を行う。
- ウ 給水停止執行・解除現場業務
- エ 給水停止執行・解除の報告と記録作成
- オ 給水停止後の現場調査、状況確認の報告書の作成

(2) 納付誓約の期日管理

「納付誓約書」の支払期日を管理し、不履行者については上水道課に報告し、給水停止業務に移行する。

(3) 過年度の未納案件への対応の注意点（※特に納付期限から2年以上経過した案件）

過年度の未納案件については、面談時に必ず面談記録を作成し、債務者に署名捺印を求め、債務承認書は必ず本人の署名捺印を受けつけ、本人以外が支払いを申出た場合は、債務引受通知及び支払確約書の提出を求めること。

(4) 資料作成

上水道課が指示するときは、その指示内容で未納明細書等の資料を作成し、上水道課に提出する。

(5) その他付帯業務

[別紙2]

## 予定業務量

・戸数（平成30年度末）

上水道	12,837戸
簡易水道	2,471戸
公共下水道	5,581戸
農業集落排水	1,855戸
浄化槽	2,479戸

※検針業務の対象件数は上水道と簡易水道の合計戸数

・納付書発送件数 18,000件/年

・督促状発送件数 3,600件/年

・催告状発送件数 1,200件/年

・給水停止処理件数

給水停止予告通知書送付件数 800件/年

給水停止執行件数 240件/年

・受益者負担金滞納実件数（平成30年度末） 317件

・開閉栓処理件数 5,500件/年

・検針件数 90,000件/年

[別紙3]

## 経費負担一覧表

経費の負担区分については、下記のとおりとする。

### ○委託者が負担するもの

- ・ 事務所スペース（京都府綾部市里町小南4 第2浄水場 上水道課内）
- ・ 光熱水費（事務所）
- ・ 事務用備品（机、椅子、パソコン、キャビネット、コピー機、プリンター、ファックス、金庫等）
- ・ 事務用消耗品（コピー用紙、封筒、筆記用具）
- ・ 上下水道料金システム（ソフトウェア、パソコン、プリンター、保守費用）
- ・ 身分証明書
- ・ 領収書、領収印
- ・ 駐車場（営業車両、従事者用自家用車）
- ・ 給水停止用具
- ・ 開閉栓用具
- ・ 印刷製本費（納入通知書、督促状、コピー代など）
- ・ 郵便料
- ・ 通信費（固定電話、インターネット回線）
- ・ 収納手数料（口座振替手数料、金融機関収納取扱手数料、コンビニエンスストア等収納代行手数料）

### ○受託者が負担するもの

- ・ 人件費（従事者の給料、法定福利費、時間外手当など）
- ・ 通信費（携帯電話）
- ・ 営業車両（必要台数、リース可）
- ・ 燃料費（営業車両）
- ・ 保険料（自動車保険、傷害保険、賠償保険など）
- ・ 被服費

### ○その他

上記のほか、委託業務の遂行上必要となるものがある場合は、委託者と受託者とが協議の上、決定するものとする。

[別紙4]

## 情報セキュリティ確保に関する仕様書

(目的)

- 1 綾部市窓口業務等委託仕様書に定めるものの他、受託者が委託業務施行上の情報セキュリティ確保に関し必要な事項を定める。

(秘守義務)

- 2 受託者は、本契約において知り得た情報を漏らしてはならない。契約期間終了後も同様とする。
- 3 契約の遂行上知り得た情報は、第三者に使用され、又は委託者の許可なく閲覧されることのないよう、適切に管理すること。

(操作資格者の限定)

- 4 受託者は、個人情報記録された機器類を使用する場合は、ユーザ ID やパスワードにより操作資格者を限定し、それぞれに適正な権限を定め、不正使用を防止しなければならない。
- 5 受託者は、前項に規定する操作資格者への権限付与について委託者へ協議し、承認を得なければならない。

(目的外使用の禁止)

- 6 委託者から提供された情報資産を目的外に使用しないこと。
- 7 委託者から提供された情報資産を受託者等以外の者へ提供しないこと。

(外部持ち出しの禁止)

- 8 受託者は、本契約において知り得た情報及び使用機器を綾部市上水道課庁舎外へ持ち出してはならない。外部への持ち出しが必要な場合は、事前に委託者の許可を得なければならない。

(外部記録媒体の使用禁止)

- 9 受託者は、外部記録媒体を使用してはならない。使用が必要な場合は、事前に委託者の許可を得なければならない。

許可を得た記録媒体は、綾部市上水道課庁舎外での使用や、個人又は法人が使用する情報機器類で使用してはならない。

(ソフトウェア導入の禁止)

- 10 受託者は、ソフトウェアの導入が必要な場合は、事前に委託者の許可を得なければならない。

(ネットワーク機器の接続禁止)

- 11 受託者は、ネットワーク機器の接続が必要な場合は、事前に委託者の許可を得なければならない。

(返還義務)

- 12 委託者から提供された情報資産は、契約期間終了後ただちに返還すること。

(体制の確立と維持)

- 13 本契約における情報セキュリティを確保するため、受託者における管理体制を確立し、



委託者に報告するとともに契約期間中その体制を維持すること。

14 情報セキュリティに関する教育を受託者の組織内で実施し、情報セキュリティ確保に努めること。

(身分証明書)

15 本契約に従事する者は、業務の遂行中は受託事業者身分証明書を携帯し、委託者の求めがあった場合は提示すること。

16 受託者が、情報セキュリティを維持しないことにより生じた損害については、受託者がその責任を負い、その費用を負担すること。

(認証取得)

17 情報セキュリティ対策を行うに当たり、プライバシーマークや情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）を取得していること。