美里町上下水道料金徴収等包括業務委託　仕様書

第１章　一般事項

１　　目的

この仕様書は、美里町上下水道事業（以下「発注者」という。）が受注者に包括的に委託する水道料金、下水道使用料、農業集落排水処理施設使用料（以下「上下水道料金」という。）の料金等徴収関係業務、窓口関係業務、メーター検針業務、給排水装置関係業務、及び公営企業会計支援等（以下「当業務」という。）について、発注者が想定する標準的な委託業務の範囲を定める。

２　　委託業務の区域

委託業務の区域は、美里町水道事業の設置等に関する条例（昭和５７年条例第３号）第２条第２項に規定する給水区域、美里町農業集落排水処理施設設置及び管理に関する条例（平成６年６月２８日条例第１５号）第３条に規定する処理区域、下水道法第９条により告示した区域及び発注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する。

⑴　窓口・受付業務
⑵　メーター検針業務
⑶　調定収納業務
⑷　開閉栓業務
⑸　滞納整理業務
⑹　給水停止業務
⑺　井水等関連業務
⑻　メーター交換関連業務
⑼　給排水装置関連業務
⑽　指定工事業者等管理業務
⑾　貯蔵品管理業務
⑿　印刷製本及び郵送業務
⒀　システム調達業務
⒁　公営企業会計支援業務
⒂　その他(1)から(14)に附帯する業務で、発注者が必要に応じ指示する業務

4　　業務の再委託等

受注者は業務の実施にあたり、発注者の承諾を受けた場合に限り、本業務の一部を他の者に再委託し、又は請け負わせることができる。ただし、主たる業務を再委託することはできない。

5　　委託料

委託業務に係る委託料は次のとおりとする。

⑴　委託料　契約書に記載

⑵　委託料の支払いは、消費税を加算した金額を受注者の請求に基づき支払う。

⑶　受注者は、前号の委託料を毎月月末までに委託業務報告書を添えて発注者に請求するものとする。

⑷　発注者は、前号の請求があった日から３０日以内に受注者に支払うものとする。

6　　法令の遵守

受注者は、委託業務の履行にあたっては、委託業務に関する関係法令、美里町水道事業給水条例（平成１０年条例第９号)、美里町下水道条例（平成２４年条例第１２号)、美里町農業集落排水処理施設設置及び管理に関する条例（平成６年条例第１５号)、その他関係規程並びに発注者が必要に応じて指示する事項を遵守しなければならない。

7　　委託業務の期間

当業務の委託履行期間は、契約締結日から令和１５年３月３１日までとする。

なお、当業務の契約締結日から令和１０年３月３１日までの期間は準備期間とし、その期間において発生する費用は、受注者の負担とする。

8　　業務の執行場所

業務の執行場所は、美里町役場上下水道課を主たる場所とし、業務の遂行に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、委託業務上必要な場合は、発注者の承認のもと業務時間以外又は休日であっても委託業務を行うことができる。

⑴　平日は、午前８時３０分から午後５時１５分までとする。

⑵　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、年末年始（１２月２９日から翌年１月３日までの期間）は、休日とする。

⑶　受注者は、業務日は常に窓口業務に支障の無い人員の勤務体制とする。

１０　電算システム

委託業務の遂行に必要な上下水道料金システム、検針システム及び検針に使うターミナル等については、受注者が最も効率的に業務を履行できると考えるシステム等を、受注者の責任で構築等行い必要な台数を確保する。

なお、発注者が利用する上下水道料金システムについては、受注者が構築するシステムを利用するものとする。

⑴　上下水道料金システムの稼働は令和１０年４月１日から開始し、令和１５年３月３１日までとする。

⑵　発注者が上下水道料金システムを利用するクライアントの数は４台分とする。なお、システムの構築形態（パブリッククラウド上での構築又はＬＧＷＡＮ上での構築等）、接続回線の種別（ＬＧＷＡＮ上での提案の場合は発注者が保有するＬＧＷＡＮ回線を提供・利用させるものとし、その他受注者が用意する専用回線等）及び端末機器の調達手法（発注者からのＬＧＷＡＮ用ＰＣの貸与又は受注者自らによる調達）については、最も効果的な構成を受注者のプロポーザル提案に基づき決定するものとする。

⑶　当業務期間内に上下水道料金システムについて、新たにあるいは変更等による導入が生じた場合は、受注者の責任において動作確認、検証作業を行い、操作方法の習得に必要な研修等に対応するものとする。

⑷　導入するシステムは、将来的に水道標準プラットフォームに参画できるシステム（システムベンダー）とする。

⑸　受注者が公営企業会計支援業務を行うために必要なクライアントは、システムの導入形態に合わせ発注者が用意、又は発注者と相談の上確保する。

１１　業務従事者

⑴　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、欠員が生じた場合は、受注者において募集採用し補充するものとする。

⑵　受注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、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しなければならない。

⑶　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、受注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。

⑷　受注者は、業務の実施にあたり、業務従事者（変更）届を発注者へ提出しなければならない。

⑸　受注者は、発注者に身分証明書交付申請を行い、発注者は身分証明書を交付するものとする。

１２　業務責任者

受注者は、当業務の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業務責任者１名を選任しなければならない。また業務責任者は、当業務の遂行において、十分な知識能力を備え、かつ当業務同様の上下水道料金の徴収業務を３年以上従事し、遅滞なく処理できる人材を配置するものとし、従事者の氏名及び経歴書を添付するものとする。

１３　現金取扱者、領収日付印

受注者は、委託業務に係る現金の取り扱いのため、現金取扱者を指定し、発注者に届け出なければならない。また受注者は、必要数の領収日付印を調整し、その印影をあらかじめ発注者に届け出るものとし、変更も同様とする。

１４　届出の義務

受注者は、次の各号に該当する事項において、直ちに発注者へ届け出なければならない。

⑴　受注者の名称、所在地、代表者、電話番号、業務責任者、現金取扱者、業務従事者等に変更があったとき。

⑵　上記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られるとき。

１５　貸与する物品

発注者は、業務に使用する物品の内、次に挙げるものを貸与する。

⑴　業務に必要な場所（役場庁舎内）

⑵　業務に必要な事務備品（受託業務を行うために必要なクライアント、プリンター、複合機、金庫、釣り銭、その他什器等）

⑶　業務に供する駐車場

１６　受注者遵守事項

受注者は、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

⑴　業務の実施にあたり、いかなる理由においても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。

⑵　業務の実施にあたり、個人の所有物件を破壊しないよう細心の注意を払わなければならない。

⑶　受注者の過失により第三者の所有物に損害を与えた場合は、速やかに発注者へ報告するとともに受注者が損害を弁償しなければならない。

⑷　領収書及び領収印、身分証明書は、紛失しないよう細心の注意を払わなければならない。

⑸　収納した上下水道料金の紛失、盗難等には厳重な注意を払わなければならない。

⑹　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、滅失及びき損等には厳重な注意を払わなければならない。

１７　秘密の保持

受注者は、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

⑴　受注者は、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。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。

⑵　受注者は、電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のために転写、複写、閲覧又は貸出等を行ってはならない。

⑶　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。

１８　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、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び関係法令等を遵守しなければならない。

１９　情報セキュリティ対策

受注者は、規定を遵守するとともに、情報セキュリティのより一層の向上を図らなければならない。また、仕様書等に定めるもののほか、業務の遂行に当たっては、美里町情報セキュリティポリシー等を遵守する。

２０　発注者及び他の業務受注者との連携

受注者は、委託業務の実施にあたり、発注者及び他の業務受注者と密接に連携協力し、円滑な委託業務の履行を行わなければならない。

２１　経費の負担

受注者は、仕様書等に明示されていない事項でも、業務の性質上、当然必要なものは発注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発注者の指示するところによる。また、費用負担は、別添「経費の負担区分について」に従うものとする。

第２章　契約の変更

１　　委託金額を変更できる条件は、次の各号のとおりとする。

⑴　特記仕様書に示す委託予定件数と実際の条件が大きく異なった場合
⑵　特記仕様書に示す経費の負担区分に変更が生じた場合
⑶　業務の履行に重大な影響を与える法令、基準等が変更された場合
⑷　事業期間において、効率化のための管理形態が発注者及び受注者の協議により新たに定められ、委託内容が変更された場合
⑸　賃金水準又は物価水準の変動により契約金額が不適当となったと認めた場合
⑹　水道料金及び下水道使用料金改定に伴うシステム改修業務が行われた場合
⑺　発注者の歳出予算において減額又は削除があった場合、発注者はこの契約を変更し、又は契約しない。

２　　発注者または受注者は、委託金額の変更を求める場合は、変更を要する根拠を記載した契約変更協議書を相手方に提出しなければならない。

３　　変更の方法等詳細については、契約変更協議書に基づき、発注者及び受注者双方が協議して定めるものとする。

４　　第１項(4)の変更は、委託期間内で契約締結の日から 12 月経過した後、日本国内における賃金水準または物価水準の変動により、委託金額が不適当となった場合とする。

第３章　委託業務の内容

１　　窓口・受付業務

受付業務は、各種届出の受付及び処理、上下水道料金の収納、各種問合せ等の対応を行う業務であり、その内容は以下のとおりとする。

⑴　水道、公共下水道及び農業集落排水処理施設の使用開始及び使用中止に関する受付及び処理
⑵　水道の臨時給水に関する受付及び処理
⑶　水道、公共下水道及び農業集落排水処理施設の使用者等（以下「使用者等」という）の送付先等の各種変更に関する受付及び処理
⑷　上下水道料金の収納及び管理
⑸　上水道加入金の収納及び管理
⑹　下水道受益者負担金の収納及び管理
⑺　農業集落排水処理事業受益者分担金の収納及び管理
⑻　上下水道指定工事店に関する受付及び処理
⑼　上下水道料金及び漏水（２次側）に関する問合せの対応
⑽　漏水減免等に関する問い合わせの対応
⑾　過誤納金に関する問合せの対応
⑿　口座振替に関する問合せ及び処理
⒀　納入通知書の再発行に関する受付及び処理

⑭　上下水道料金減免に関する申請の受付及び処理
⑮　電話対応及び窓口来訪者への対応（上下水道課職員に対する電話、来訪の取次ぎ等含む）
⑯　美里町のお悔やみ手続き窓口案内に係る上下水道の休止等に係る対応
⑰　上下水道に関する図書の交付に関する処理
⑱　使用者等からの苦情に関する処理
⑲　受付業務に係る各種集計及び統計の作成
⑳　その他受付業務に関する業務及び各種問い合わせ等への対応業務

２　　メーター検針業務

メーター検針業務は、開栓中の上下水道メーターの設置場所に赴き、メーター指針に基づく使用水量並びに上下水道料金を検針用端末機器（以下「ハンディターミナル」という。）により算出し、使用者等へ通知するとともに使用状況の確認、審査及び再調査等を行う業務であり、その内容は以下のとおりとする。

⑴　検針予定表の作成及び進捗状況管理
⑵　上下水道メーターの指針確認並びにハンディターミナルへの入力（１㎥未満切り捨て）
⑶　使用水量等必要事項を記載した検針票の出力及び交付
⑷　異常水量が疑われる場合の調査及び使用者等への説明
⑸　異常水量に伴う検針結果リストのチェック及び調査
⑹　無断使用者等及び無届転出者の調査及び処理
⑺　上下水道メーターの故障、破損等の発見及び報告
⑻　新規設置上下水道メーターの調査及び検針順路の決定
⑼　検針業務に係る各種集計及び統計の作成

３　　調定収納業務

調定収納業務は、定例検針等の結果に基づき、上下水道料金の収入金額を決定し、その収納金を収納するための業務であり、その内容は以下のとおりとする。

⑴　検針結果等に基づく電算へのデータの取り込み及び精査
⑵　当月徴収分の納入通知書の作成・発送
⑶　当月徴収分の口座振替に関する金融機関へのデータの引渡し
⑷　上下水道料金の消し込み処理及び入金報告
⑸　窓口収納及び現地収納の日計作業
⑹　コンビニ振込確報データの取り込み
⑺　過誤納金に係る該当者への通知及び還付充当等の処理
⑻　漏水減免等に係る該当者への通知及び還付充当等の処理
⑼　納入通知書郵送分の返却に伴う調査及び再発送
⑽　口座振替依頼書の入力・伝送処理

⑾　その他、料金収納に関する附帯業務

4　　開閉栓業務

開閉栓業務は、水道の使用開始中止に基づき、当該水栓の検針を行い、止水栓の操作及び閉栓キャップの着脱を行う業務であり、その内容は以下のとおりとする。

⑴　開栓及び閉栓に伴う現地の上下水道メーターの指針確認及び上下水道料金の算出
⑵　止水栓の開栓及び閉栓の実施
⑶　閉栓キャップの着脱作業の実施
⑷　その他、開閉栓業務に関する附帯業務

5　　滞納整理業務

滞納整理業務は、滞納上下水道料金の納入促進及び早期収納するための業務であり、その内容は、以下のとおりとする。

⑴　滞納整理の交渉時の記録及び管理
⑵　上下水道料金の滞納整理に関わる通知の発送
⑶　電話及び現地訪問による滞納整理
⑷　滞納に伴う分納計画書の作成
⑸　滞納整理に係る苦情処理及び報告、問合せに対する調査及び報告
⑹　精算に伴う滞納者の追跡調査及び徴収業務
⑺　過年度分に係る上下水道料金の収納管理
⑻　長期、大口滞納者の滞納整理
⑼　使用者等が破産宣告を受け、又は会社更生手続き中であるときの報告
⑽　使用者等が料金等の時効の援用を申し立てたときの報告
⑾　例月出納検査に係る未収金整理簿の作成
⑿　不納欠損に係る時効、倒産等による支払い不能調定の資料の作成
⒀　その他、滞納整理業務に関する附帯業務

6　　給水停止業務

給水停止業務は、水道料金が支払われない状態が、一定期間継続している滞納者について、給水を停止し水道料金の納入を促すための業務であり、その内容は以下のとおりとする。

⑴　給水停止対象者の抽出
⑵　給水停止対象者に対する通知及び現地訪問
⑶　給水停止執行及びそれに係る事務処理（ただし、発注者の決裁を必要とする。）
⑷　給水停止解除処理

⑸　給水停止に係る問合せ及び苦情処理
⑹　給水停止の方法は基本キャップ止めとし、キャップは発注者が用意する。
⑺　その他、給水停止業務に関する附帯業務

7　　井水等関連業務

井水等関連業務は、公共下水道及び農業集落排水に接続している井水等の使用者に係る汚水排除量を認定し、下水道使用料及び農業集落排水処理施設使用料を算出する業務であり、その内容は以下のとおりとする。

⑴　井水等使用者の調査
⑵　井水等使用者の世帯人数の認定に係る調査及び届出の受理
⑶　井水等のみ使用者の汚水排除量の認定
（１世帯３人までは１人につき１月８㎥とし、３人を超える場合は、３人を超える人数が１人増すごとに４㎥を加算した水量）
⑷　井水等と水道水を併用している使用者の汚水排除量の認定
（水道の使用水量又は前号で算出した使用水量のいずれか多い水量）
⑸　汚水排除量を元に下水道使用料及び農業集落排水処理施設使用料の算出

8　　メーター交換関連業務

メーター交換関連業務は、新設等により随時行われる上下水道メーター設置に伴う電算システムへの入力並びに検定期間満了に伴う上下水道メーター交換に必要な資料の作成及び電算システムへの入力等を行う業務であり、その内容は以下のとおりとする。

なお、水道メーターは発注者が支給し、メーター交換業務は発注者が別途委託した業者が行うこととする。

⑴　新設メーターの電算システムへの入力
⑵　メーター交換のお知らせ通知の作成、発送及び返戻された通知の対応
⑶　交換対象一覧表及び交換スケジュールの作成
⑷　電算システムへの各種入力（購入したメーターの登録、各水栓への新旧メーター登録を含む）
⑸　交換業務委託業者へのメーター引き渡し及びそれに伴う仕分け作業
⑹　メーター設置箇所等の問合せ対応

下水メーターは、使用者等が設置及び管理を行い、発注者に届け出ることにより、汚水排除量を算出する。受注者は、下水メーターに係る次の業務を行う。

⑴　発注者から都度提示される新設メーターの電算システムへの入力
⑵　検定期間満了に伴うメーター交換のお知らせの作成、届出受理及び電算システムへの入力

9　　給排水装置関連業務

給排水装置関連業務は、上水道給水装置工事、公共下水道及び農業集落排水の公共マス設置及び宅内配管工事等に係る業務であり、その内容は以下のとおりとする。

⑴　給水装置の新設等の申請の受付及び審査を行い、発注者が指定する決済を受けるまでの一連の業務
⑵　加入金等の収納に係る業務
⑶　給水装置に係る竣工検査に係る業務
⑷　排水設備等の新設等の申請の受付及び審査を行い、発注者が指定する決済を受けるまでの一連の業務
⑸　受益者分担金等の収納に係る業務
⑹　排水設備等に係る竣工検査に係る業務
⑺　水道メーターにより計量した水量が公共下水道又は農業集落排水処理施設に排除する汚水の量と著しく異なるときに設置する、下水メーターの設置申請の受付及び審査を行い、発注者が指定する決済を受けるまでの一連の業務
⑻　下水メーターの設置費用負担の収納に係る業務
⑼　その他、給排水装置関連業務に関する附帯業務

１０　指定工事業者等管理業務

指定工事店管理業務は、上下水道指定工事業者の申請受付から台帳管理に至るまでの一連の業務、並びに給水装置工事主任技術者及び下水道排水設備工事責任技術者に関する業務であり、その内容は以下のとおりとする。

⑴　工事店からの指定の申請、変更の届出、並びに指定の更新及び休廃止を受付及び審査を行い、発注者が指定する決済を受けるまでの一連の業務
⑵　給水装置工事主任技術者の選任及び解任に係る申請の受付及び審査を行い、発注者が指定する決済を受けるまでの一連の業務
⑶　下水道排水設備工事責任技術者の登録の申請、変更の届出、登録の更新、登録替えの申請、及び再交付の申請を受付及び審査を行い、発注者が指定する決済を受けるまでの一連の業務
⑷　指定工事業者証等の発行業務
⑸　指定の公示に係る業務
⑹　台帳登録から変更及び指定の停止等に係る台帳整備業務
⑺　登録費用等の収納及びこれらに伴う事務処理業務
⑻　その他、指定工事業者管理業務に関する附帯業務

１１　貯蔵品管理業務

貯蔵品管理業務は、量水器等の在庫管理及び給水装置新設時等の吐き出しや発注者からの在庫の受入等及びその管理業務であり、その内容は以下のとおりとする。

⑴　量水器や止水栓等の在庫管理
⑵　量水器や止水栓等の出庫及び返却

⑶　台帳の作成及び整理
⑷　検定満期の量水器交換に関する業務の補助
⑸　その他、貯蔵品管理業務に関する附帯業務

１２　印刷製本及び郵送業務

印刷製本及び郵送業務は、検針票や納入通知書等の発注、管理、印刷、及びその郵送に係る業務であり、その内容は以下のとおりとする。

⑴　印刷する用紙等は、納入通知書、督促状、催告書、給水停止予告通知書及び停止通知書、納付誓約書、使用水量・料金等のお知らせ（検針用ロールペーパー)、量水器検定満了のお知らせ、窓空き封筒、その他料金収納及び調定に必要と認める印刷物とする。
⑵　上記に記載した印刷する用紙等の発注、管理、及び印刷物の作成等
⑶　郵送するものは、上記に記載した通知等、及び必要と認める郵送物とする。
⑷　その他、印刷及び郵送業務に関する附帯業務

１３　システム調達業務

受注者が調達する電子計算システム（上下水道料金システム、ハンディターミナル等、上下水道料金徴収関係業務を行う上で必要なソフトウェア及び電子機器をいう。）に関する内容は以下のとおりとする。

⑴　業務開始時において、契約締結日の翌日から令和１０年３月３１日までの期間を業務準備期間とし、現行受注者及び発注者より、業務の遂行に支障がないよう引継ぎを行う。なお、引継ぎの際発生する費用については、既存システムからのデータ受領に関する費用を除き、受注者及び現行受注者の委託料の範囲で対応する。
⑵　契約期間終了時において、原則として、次期の美里町上下水道料金徴収等包括業務委託を受注する者（以下「次期受注者」という。）の決定日から契約期間終了時までを業務引継期間とし、次期受注者に対して、全電子データ及び関連図書等を無償にて引継ぎ、令和１５年度以降の各業務の遂行に支障がないようにする。
本業務に係る契約期間が終了したとき、又は本業務に係る契約が途中解除されたときは、全電子データ及び関連図書等を無償にて発注者に引き渡す。
契約が途中解除されたときは、発注者が契約期間内において指定する期日まで各機器及び電子計算システム等を無償で貸し出しする。
⑶　引継ぎ事項の整理について、⑴に定める業務準備期間を通して引継ぎ事項を記録し、引継書を作成する。本業務の開始後、各業務の留意点等について新たな事項が判明した場合は、適宜、引継書の内容を更新し、契約期間終了時において、次期受注者へ引き渡す。
⑷　水道料金及び下水道使用料改定に伴うシステム改修業務は、次の方法により行う。

①発注者と改定料金・条件の確認
②システム(ハンディターミナル等含む)の改修
③システム内の台帳及び帳票類の点検
④改修完了に当たり、システム等動作テスト・確認
⑤その他、発注者が必要とする水道料金及び下水道使用料料金改定に伴うシステム改修に関する業務を行う。

⑸ 受注者が構築し用意する電子計算システムは次の通りとする。
①上下水道料金システム（システムの導入形態に合わせ発注者が用意、又は発注者と相談の上確保クライアント　必要台数（発注者側職員使用分のクライアント４台分を含む）
②ハンディターミナル　必要台数
③本仕様書の定める上下水道料金業務に対応していること。
④コンビニ収納業務に対応していること。
⑤将来の消費税、水道料金及び下水道使用料の改定に対応ができ、改定後の料金シミュレーション及び収益の試算が容易にできること。
⑥受注者が用意する電子計算システムは、発注者事務室内に設置する。
⑦システムの導入形態により、専用プリンターが必要な場合のプリンター

⑹ 発注者が用意し、受注者に貸与する機器は次の通りとする。
①公営企業会計システムクライアント　必要台数（1 台を想定）
②事務決済用クライアント　必要台数（①と重複）
③システムの導入形態がＬＧＷＡＮ－ＡＳＰの場合は、システムを導入するクライアント３台以内（①の台数を含む）
④プリンター１台（ＬＧＷＡＮ－ＡＳＰの場合のみとする。）

⑺ データの移行(本業務開始時)について、発注者が使用しているシステムデータを、受注者が使用する新システムに移行する時は、発注者の指示のもと、移行に必要なデータをオープンシステム用の汎用的なフォーマットで発注者から提供を受ける。受注者は、受け取ったデータを新システムで動作するように変換を行い、データを確認するとともに、新システムにセットアップし、データ及び動作の確認を行い、水道使用者等に支障が生じないようにする。なお、移行費用は受注者の負担とする。
システムにおいては、ＪＩＳ・標準外文字（拡張漢字、拡張非漢字及び外字）に対応できること。
本業務に係る契約期間が終了したとき、又は本業務に係る契約が途中解除されたときは、料金業務に係る全電子データを発注者に無償にて引き渡す。

⑻ データの移行(本業務終了時)について、受注者が使用しているシステムデータを次期受注者が使用している新システムに移行する時は、発注者の指示のもと、移行に必要なデータをオープンシステム用の汎用的なフォーマットで次期受注者に提供する。次期受注者は、受け取ったデータを新システムで

動作するように変換を行い、データを確認するとともに、新システムにセットアップし、データ及び動作の確認を行い、水道使用者等に支障が生じないようにすること。なお、移行費用は受注者の負担とする

⑼　セキュリティ対策について、ネットワークは、外部アクセス対策及びウイルス対策を十分に行い、また、業務従事者によるハッキング等の違法行為がないよう厳重に管理監督する。

情報セキュリティ実施手順書の作成や業務従事者への研修など、十分なセキュリティ対策を行う。

ネットワーク内の通信データは、すべて暗号化しセキュリティを確保する。

なお、外部に持ち出すハンディターミナル等については、紛失等にならないよう十分に管理するとともに、万が一、紛失等した場合でも、セキュリティにより、情報が第三者に知られることのないように対策を万全にする。

業務の遂行に当たっては、美里町情報セキュリティポリシー等を遵守する。

⑽　導入するシステムは、将来的に水道標準プラットフォームに参画できるシステム（システムベンダー）とする。

１４　公営企業会計支援業務

受注者は、発注者が行う予算・決算に関する事務及び日計等事業収入・支出に関する事務等の公営企業会計業務に対して必要な助言及び支援、各種書類の作成に必要な財務諸表の作成、及び発注者が行う財務会計処理の補助等により発注者のサポート業務を行い、その内容は以下のとおりとする。

⑴　本業務の執行体制は、公認会計士又は税理士を本業務に配置し、業務に係る専門的知識と経験を有する者によって構成すること。

⑵　会計顧問として公営企業会計に係る業務全般について、契約期間中随時必要な助言及び支援を行う。

⑶　令和９年度決算の財務諸表の作成を行う。

作成の方法は、発注者の公営企業会計システムで作成することを基本とし、必要によりエクセル等での計算の方法によるものとする。

⑷　上記の公認会計士等が実施する業務とは別に、収入支出等証憑処理等公営企業会計システムへの入力、月締め処理や四半期ごとの執行状況の集計等、及び予算書や決算書作成等に係る発注者の支援を、他の受注業務に影響のない範囲で行うものとする。

１５　事務引継ぎ

⑴　受注者は、委託業務を開始する前に発注者及び現在の受注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。

⑵　前号における、受注者の業務従事者の事務引継ぎに係る経費については、受注者の負担とする。

１６　契約期間満了等による事務引継等

⑴　受注者は、委託業務の期間が満了する場合は、発注者及び発注者の指定する者に対し、発注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、発注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、必要資料の提出及び技術指導を行い委託業務に関する一切の事務を正確に引き継ぐものとする。

特に上下水道メーター検針においては、引継ぎ後も滞りなく検針できるよう引継ぎ前後の同行検針等に協力するものとする。

⑵　受注者は、引継ぎ後に業務に疑義等が生じた場合は、本契約が満了及び契約解除後であっても事務引継ぎに協力しなければならない。

⑶　事務引継ぎに係る経費については、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。

１７　その他

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、発注者と協議して定める。

第４章　業務従事者の厳守事項

１　　業務従事上の原則

⑴　地方公営企業の理念の追求

上下水道事業は、独立採算性を経営の基本原則とし、常に経済性を発揮するとともに、本来の目的である公共の福祉の増進を目的としている。その成果は、最終的に利用主体であるお客様に回帰することを常に意識し対応することが必要とされる。受注者は、発注者と一体性の確保に心がけ、常に創意工夫し業務改善に努めなければならない。

⑵　お客様の立場に立った迅速で正確な対応

即日処理を原則とし、公平かつ公正で的確な対応に努めなければならない。

⑶　お客様の立場に立った親切で丁寧な対応

各種問い合わせ又は苦情に対しては、誤解を与えることのないように懇切丁寧な説明に心がけるとともに、第一応対者が責任をもって対応し「たらい回し」しないよう心がけなければならない。このため、受注者は従事者研修に努め、発注者の業務全般についての知識を深めておかなければならない。

２　　着用被服

業務履行のため、使用者等と接するときは、身だしなみ、言葉づかいに注意し、他の批判を受けないようにすること。

３　　身分証明書の携行

⑴　使用者等を訪問するときは、発注者が交付した身分証明書を常に携行しなければならない。また、使用者等から身分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。

⑵　使用者等と接するときは、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。

４　　現場訪問時の対応

現場訪問で使用者等の土地又は建物等に立ち入るときは、立ち入り目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。

この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使用者等の誤解を招くことがあってはならない。

５　　業務専念義務

業務従事中は、他の営業行為等をしてはならない。

第５章　業務使用消耗品の負担

１　　業務使用消耗品の負担

業務使用消耗品の負担は、受注者の負担とする。なお、印刷製本に係る経費については、別添「経費の負担区分について」に従うものとする。

第６章　収納率

１　　収納率の向上

受注者は、上下水道料金について、前年度の収納率を確保し、さらなる収納率の向上を目指すものとする。

受注者は、次項に掲げる目標値の徴収努力をしなければならない。又、その数値達成について、発注者と協議する。

２　　年度末においては当年度収納率は下記の通りとする。

⑴　水道料金　９０．０％以上

⑵　下水道使用料　８３．０％以上

⑶　農業集落排水処理事業　９２．０％以上

３　　調定２年を経過したときの収納率は下記の通りとする。

⑴　水道料金　９８．０％以上

⑵　下水道使用料　９９．０％以上

⑶　農業集落排水処理事業　９９．０％以上

第７章　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。

⑴　領収書及び領収印の紛失

⑵　身分証明書の紛失

⑶　収納した上下水道料金の紛失、盗難

⑷　使用者等の所有物のき損

⑸　委託業務に関する電子データ及びその関連文書の紛失、滅失及びき損その他、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

⑴　前項に規定する事故の処理については、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。

⑵　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、速やかに発注者へ報告するとともに、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い合せについては、受注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発注者に報告しなければならない。

４　　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存しなければならない。

５　　業務計画書等の提出

⑴　受注者は、委託業務実施１４日以内に、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。
⑵　受注者は、毎月の委託業務実施終了後、速やかに委託業務の実施報告をするものとする。
⑶　受注者は、その他発注者が指示する書類･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。

6　　業務状況報告会議の実施
⑴　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、定期に受注者と報告会議を開催するものとする。
⑵　発注者は、必要と認めたときは、受注者と臨時に業務に係る会議を開催するものとする。

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

美里町上下水道料金徴収等包括業務委託　特記仕様書

○委託予定件数

【検針】

NO	項　　目	件　数　等
1	検針サイクル	隔月
2	検針日程	毎月 5 日～20 日
3	月間検針件数	偶月 2,339 件、奇月 2,371 件
4	年間検針件数	検針 28,083 件、調定　28,205 件
5	調定確定日	当月末日
6	新規開設数	100 件／年
7	下水道メーターの検針	0 件／Ｒ7 年度実績
8	大口経検針	16 件（隔月検針）
9	再調査検針	40 件

【窓口】

NO	項　　目	件　数　等
1	窓口の設置場所	役場庁舎内
2	使用中止件数	２２６件／年
3	使用開始件数	２６１件／年
4	口座新規受付件数	１１２件／年
5	調定更正件数	１１４件／年
6	還付・充当件数	６２件／年
7	漏水減免処理数	２０件／年
8	新規給水開始件数	６３件／年
9	入電件数	１０～２０件／日（１回線）
10	窓口来訪者数	５人／日（繁忙期１８人／日）
11	昼休み体制	１名常駐
12	納入通知書等発行数	納入通知書：440 枚／毎月 督促状　　：　70 枚／毎月 催告状　　：　10 枚／3 月毎

【収納】

NO	項　　目	件　数　等
1	収納サイクル	隔月
2	収納構成比率	口座：80%、納通 20%、集金 0%
3	口座振替日	毎月 23 日

4	口座振替データの作成・伝送	1,920 件／月
5	口座振替不能通知書の作成・発送（11 金融機関＋現金）	50 件／月
6	納付書発送件数	偶月 420 件、奇月 400 件
7	納付書発送日	毎月８日前後
8	給水停止予告通知の作成・発送	50 件／1 回（年 4 回実施）
9	給水停止事前通知の作成・発送	20 件／1 回（年 4 回実施）
10	給水停止執行件数	10 件／1 回　うち 6 件実施（年 4 回実施）
11	給水停止方法	キャップ止（発注者用意）
12	解除待機の時間	17 時 15 分
13	解除条件	対象料金納入
14	町外転居者への督促	半年に一度訪問
15	コンビニ収納	あり
16	窓口収納	15～20 件／月予告発送月×2 倍(役場窓口)
17	現年度滞納件数と金額(R7 実績)	上水道：　2,737 件、　23,012,904 円 下水道：　589 件、　4,640,014 円 農集排：　464 件、　3,153,488 円
18	過年度滞納件数と金額(R7 実績)	上水道：　128 件、　349,983 円 下水道：　0 件、　0 円 農集排：　7 件、　26,187 円
19	収納率（R7 実績）	上水道　現年：90.3%　過年：98.5% 下水道　現年：83.0%　過年：100.0% 農集排　現年：92.8%　過年：99.2%
20	滞納者情報管理	現状 Excel シートによる管理
21	年間印刷製本費	568,000 円(納付書、督促、料金等のお知らせ、量水器検定満了のお知らせ、窓空き封筒)
22	年間郵送費（R7 年度実績）	7,627 通　766,000 円

【随時精算】

NO	項　目	件　数　等
1	繁忙期と件数（開栓）	３月３４件、４月１２件
2	繁忙期と件数（閉栓）	３月２３件、４月１４件
3	月平均件数	開栓 15～20 件／月、閉栓 20～30／月
4	閉栓方法	止水栓キャップ

【給水装置関連】

NO	項　目	件　数

1	受付・検査の曜日指定	指定なし（現状） ※公益上支障の無い範囲で指定日を設ける対応でも可とする。
2	窓口対応件数（埋設管調査、取出管種の確認等）	200 件(令和 7 年度実績)
3	新設工事受付	50 件
4	改造工事受付	36 件
5	撤去工事受付	3 件
6	検査受付（竣工検査）	96 件
7	埋設管調査現場対応	3 件
8	開発計画等事前協議	5 件
9	加入金・各種手数料納付書	400 件
10	指定工事店登録数	105 件
11	マッピング（ＧＩＳ）システム	あり（年 1 回修正）
12	貯水槽水道の管理調査	50 基程度
13	検満メーター交換時期	7 月～11 月
14	交換お知らせの方法	郵送（R7 実績：612 件）

【排水設備関連】

NO	項　　目	件　数　等
1	受付・検査の曜日指定	指定なし（現状） ※公益上支障の無い範囲で指定日を設ける対応でも可とする。
2	窓口対応件数（埋設管調査、取出管種の確認等）	150 件(令和 7 年度実績)
3	排水設備新設工事受付 （計画確認申請、完了届、完了検査まで）	40 件（令和 7 年度実績）
4	改造・撤去工事受付	0 件
5	公共マス設置工事受付 （承認申請、完了届、完了検査まで	10 件（書面検査）
6	埋設管調査現場対応	5 件
7	開発計画等事前協議	5 件
8	加入金・各種手数料納付書	10 件
9	指定工事店登録数	74 件
10	マッピング（ＧＩＳ）システム	あり（年 1 回修正）

【電算システム】

NO	項　　目	内　　容
1	料金システム接続拠点数	1カ所（役場庁舎）
2	料金システムクライアント台数	現状6台（内、町職員4台使用） ※受注者使用分（最大３台）の貸与又は自ら調達の別、及び接続回線種別はプロポーザル提案による。
3	システム導入（利用）形態	美里町に最も適した導入を検討する （現状：オンプレミス）
4	システムベンダー	受注者によるところ（現状：ＴＫＣ）
5	検針器形態	現状：ハンディターミナル2台＋予備1台
6	プリンタ台数	1台を想定
7	システムの拡張について	将来的に水道標準プラットフォームに参画できるシステム（システムベンダー）を想定

【公営企業会計支援】

NO	項　　目	内　　容
1	会計顧問	公営企業会計に係る業務全般について、契約期間中随時必要な助言及び支援
2	財務諸表作成	令和９年度決算に係る財務諸表等作成支援
3	証憑処理（収入）	済通／日計表処理等の作業補助
4	証憑処理（支出）	請求書処理等の作業補助
5	収納金等の処理	調定収納業務に係る伝票処理
6	支払金等の処理	支出支払業務に係る伝票処理
7	月締め処理	毎月ごとの集計の作業補助
8	執行状況調査	四半期ごとの集計の作業補助
9	予算書作成支援	発注者が行う業務の作業補助
10	決算書作成支援	発注者が行う業務の作業補助

経費の負担区分について

経費負担の区分については、以下のとおりとする。なお、下記の記載以外の経費の負担については、発注者の指示に従うものとする。

なお、委託期間満了及び契約解除の際は、受注者が設置した物品は受注者の責任においてすべて撤去し、発注者から貸与された物品はすべて発注者に返却するものとする。

また、発注者から貸与された物品が経年劣化等により使用に耐えない状況になった場合は、発注者と受注者で協議する。

○発注者が負担する経費

区　　分	備 考
事務所関連費	事務所使用料事務所建物維持管理費
システム関連費	システムの導入形態がＬＧＷＡＮ－ＡＳＰの場合は、通信費及びシステムを導入するクライアントの保守管理等にかかる経費一式 公営企業会計システム一式、公営企業会計システム保守管理等に係る経費一式 マッピングシステムに係る使用料、保守管理にかかる経費、及び経年補正に関する費用一式
事務用機械器具類の保守点検費	パソコン等の貸与備品がある場合、その保守点検に係る経費
光熱水費	庁舎の電気料、ガス使用料、水道料
通信費	庁舎の電話使用料（受注者の携帯電話を除く。）庁舎備えつけの複合機使用料
事務用備品（貸与とする。）	事務机、椅子、キャビネット等の什器、 プリンター、複合機等ＯＡ機器、ＬＧＷＡＮ端末（提案に応じ最大３台)、ＬＧＷＡＮ用プリンタ１台、ロッカー室（職員供与） （注）その他事務用物品の必要な数等については、発注者と受注者との間で協議をする。
事務用消耗品	業務に必要なコピー用紙、その他業務上必要と認める消耗品
その他	止水栓、開閉栓キー、　水道メーター

○受注者が負担する経費

区　　分	備　　考
システム関連費	システムの導入形態がＬＧＷＡＮ－ＡＳＰ以外場合は、通信費及びシステムを導入するクライアントの保守管理等にかかる経費一式 上下水道料金システム一式、検針用ハンディ機器及び周辺機器に係る使用料、保守管理に係る経費等一式、検針に係るロール紙等の消耗品費、受注業務に必要な場合のプリンター
車両維持経費	車両調達費、点検整備費、燃料費、保険料、車両の維持管理に関する一切の経費
通信費	受注者の携帯電話使用料
後納郵便物等郵送料	以下の郵便物の郵送料については、受注者が、直接日本郵便株式会社に支払う。 ・上下水道料金納入通知書郵送料 ・上下水道料金督促状郵送料 ・上下水道料金催告状郵送料 ・給水停止予告通知郵送料 ・給水停止事前通知郵送料 ・水道使用水量等のお知らせ郵送料 ・水道料金等口座振替不能通知書郵送料 ・その他業務上必要と認める郵便物郵送料
印刷製本費	以下の帳票類の発注は、受注者で行う。 ・上下水道料金納入通知書 ・上下水道料金督促状及び催告状 ・給水停止予告通知及び給水停止事前通知 ・水道使用水量のお知らせ ・窓空き封筒 ・領収書 ・その他データ管理用帳票
被服費	従事者用の制服、名札等
事務用備品	手提げ金庫
事務用消耗品	領収日付印、文具等消耗品

＊表に記載がない経費等については、発注者と受注者で協議のうえ、決定するものとする。