

**橋本市上下水道事業
営業関連包括委託業務(公募型プロポーザル)
実施要領**

1. 目的

この要領は、橋本市上下水道事業が実施する水道サービスセンター包括委託業務の受託候補者（以下、「受託者」という。）を公募型プロポーザル方式（以下、「プロポーザル」という。）により決定するために、必要な事項を定めるものとする。

2. 委託業務の概要

委託業務の概要は、以下のとおりとする。

- (1) 名称 橋本市上下水道事業営業関連包括委託業務（以下、「本業務」という。）
- (2) 業務区域 橋本市水道事業及び下水道事業の設置等に関する条例第2条第2項に規定する給水区域、その他橋本市（以下、「委託者」という。）が指定する区域（以下、「給水区域」という。）
- (3) 執行場所 橋本市東家一丁目1番19号
橋本市上下水道庁舎 1階 水道サービスセンター
但し、受託者において窓口業務以外の業務を市内に営業所を設置して行う場合は、この限りでない。

(3) 業務の範囲

- ① 受付に関する業務
- ② 開栓・閉栓・精算に関する業務
- ③ 検針に関する業務
- ④ 調定・収納に関する業務
- ⑤ 滞納整理に関する業務
- ⑥ 給水停止に関する業務
- ⑦ 電子計算事務処理に関する業務
- ⑧ 水道施設（メーター）管理地理情報システムに関する業務
- ⑨ 給水装置工事に関する業務
- ⑩ 排水設備工事に関する業務
- ⑪ その他①から⑩に付帯する業務

- (4) 業務期間 令和3年4月1日～令和8年3月31日
（但し、委託者・受託者協議のうえ、令和10年3月31日まで業務を延長できるものとする。）

- (5) 準備期間 本業務契約締結の日の翌日から令和3年3月31日まで

(但し、準備期間中に発生する一切の費用は受託者の負担とする。)

(6) 委託料の支払 業務期間中の支払いとし、委託者・受託者双方で協議の上、決定する。

(7) 契約を締結できない場合

本業務は、令和2年3月定例会において債務負担行為を提出する予定となっているが、予算案が可決されない場合は選考が終了した後でも契約を締結できない場合がある。この場合においても、提案書作成に要した費用は、受託者の負担とする。

3. 見積上限価格

下記金額を見積上限価格とし、この価格を超える提案は受け付けない。

提案金額は、提案金額見積書(様式第2号)により提案するものとし、5年総額消費税及び地方消費税抜きで提示すること。また、提案金額見積内訳書(参考様式)により内訳金額を提示すること。

5年総額 431,125,000 円(税抜)

4. 参加資格要件

プロポーザルに参加する者は、本業務の目的を理解し、業務遂行にあたり能力と実績を有するもので、以下の各号すべてに該当すること。

- ①橋本市建設工事及び委託業務請負業者選定規程に規定する令和2年度・3年度入札参加有資格申請を提出し、業者登録名簿に登録見込みであること。
- ②公告日現在において、橋本市建設工事等契約に係る入札参加資格停止基準に基づく入札参加資格停止期間中でないこと。
- ③国税・地方税の滞納がないこと。
- ④地方自治法施行令第167条の4の規定に該当しない者であること。
- ⑤会社更生法の規程による更正手続き開始の申立て、又は民事再生法の規定による再生手続き開始の申立てが行われたものでないこと。
- ⑥暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第2号に規定する暴力団、同条第6号に規定する暴力団員の利益につながる活動を行う者又はこれらと密接な関係を有する者ではないこと。
- ⑦公序良俗に反する使用を行う者でないこと。
- ⑧プライバシーマークの認証又はISO27001の認証を取得していること。
- ⑨橋本市水道サービスセンター内に和歌山県内において有効な給水装置工事主任技術者及び排水設備工事責任技術者の資格を有する者を配置すること。各1名、双方資格所有者1名は問わない(業務開始までに資格取得をする場合も可)。

- ⑩共同企業体による提案の場合、上記①から⑦は全ての企業が満たすものとし、⑧から⑨は1社以上が取得しているものとする。
- ⑪共同企業体による提案の場合、その代表者は水道サービスセンターに常駐する職員を含む企業であること。また本業務における責任を有する企業であること。
- ⑫給水人口5万人以上の自治体で過去10年間に2年以上継続して本業務又は類似業務の実績を1件以上有するもの。

5. 受託者が負担する主な経費

受託者が負担する経費は、別紙「橋本市上下水道事業営業関連包括委託業務仕様書」のとおりとするが、以下に主な経費を示す。

- ・料金システム及び周辺機器の構築並びに保守運用費用(現行システムからのデータ移行費用を除く)
- ・水道施設(メーター)管理地理情報システム改築費用
- ・受託者が雇用する職員の人件費
- ・受託者が使用する車両の維持費

6. 審査委員会及び事務局

(1) 審査委員会

本業務における受託者を決定するために、橋本市において審査委員会を設置する。

(2) 審査の方法

審査は、提案者からの提案書及びプレゼンテーションをもって、橋本市が作成する審査基準に基づき審査委員会にて審査を行う。

(3) 事務局

本業務の受託者決定までの事務については、橋本市役所水道環境部水道経営室が行う。なお、提案書その他本業務の選考において必要な書類の提出先及び問い合わせ先は下記のとおりとする。

事務局

〒648-0072

和歌山県橋本市東家一丁目1番19号

橋本市役所 水道環境部 水道経営室



0736-33-2860

FAX 0736-32-8688

Mail sui-gyou@city.hashimoto.lg.jp

受付時間 午前8時30分から午後5時(正午から午後1時を除く)

(4) 書類の提出方法

提案書他本業務の選考に必要な資料の提出は、上記事務局あてとする。なお、提案

書の提出は必要部数を事務局に持参するものとし、郵送は認めない。

7. スケジュール

プロポーザルによる本業務の受託者の決定は以下の工程とする。（変更の可能性があり）

番号	内容	実施日
1	参加募集の公告	令和2年1月27日(月)～
2	参加申込書の提出期間	令和2年1月28日(火)～ 令和2年2月7日(金)
3	参加資格審査結果通知	令和2年2月12日(水)
4	質問受付期間	令和2年2月12日(水)～ 令和2年2月21日(金)
5	質問回答	令和2年2月28日(金)
6	業務提案書、見積書の提出期限	令和2年3月13日(金)
7	業務提案におけるプレゼンテーション	令和2年3月24日(火)
8	優先交渉事業者決定通知	令和2年4月上旬
9	本業務契約締結にかかる打ち合わせ	令和2年4月中旬以降
10	契約締結	令和2年5月中旬
11	準備期間	令和2年5月中旬～ 令和3年3月31日

*上記期間中の土日、祝日等の閉庁日は除く

8. 参加申込書の提出

(1) 参加申込書の配布

参加申込書は、参加募集の公告をもって橋本市HPに掲載する。

(2) 参加申し込みの手続き

参加を申し込む企業は、以下の資料を事務局に提出すること。提出は原則持参とし、郵送は認めない。共同企業体による提案の場合、申込者は4. ⑪により代表する企業とすること。

(3) 提出資料

- ①参加申込書（様式第1号）
- ②登記簿謄本
- ③納税証明書
- ④会社概要書（任意様式、会社パンフレットも可）
- ⑤本業務又は類似業務の実績表（任意様式）
- ⑥取得認証証明書の写し

⑦配置予定給水装置工事主任技術者及び排水設備工事責任技術者の資格証明書写し、又は取得予定者の学歴・業務経歴書

①～⑦を各1部提出するものとする。

(4) 提出期限・提出先

提出期限

令和2年2月7日（金） 17：00

提出先

橋本市役所 上下水道庁舎内 水道経営室（持参に限る）

(5) 提出部数

1部

(6) 参加資格審査結果

参加申込書の提出があった企業に対し、令和2年2月12日（水）に参加資格審査結果を通知する。公文書による通知は、郵送によるものとし、公文書の写しをメールにて事前に送付する。

9. 質問の受付・回答

(1) 質問方法

- ・質問事項は（様式第3号）「質問書」により行うこと。
- ・質問受付期間中における質疑は、電子メールによる質疑のみとし電話での質疑は一切受け付けない。
- ・メールの標題は、以下のとおりとすること・
「包括業務質問書(質問者名)」
- ・質問に対する回答の内容は、本業務の提案依頼内容の追加または修正とみなす。
- ・質問は、1事業につき1ファイル内に記載するものとし、追加の質問は認めない。
- ・送付先メールアドレスは、事務局あてとする。

(2) 回答方法

質問の回答は、令和2年2月28日（金）17：00までに橋本市HPにて令和2年3月12日（木）まで公表する。質問者への個別の回答は行わず、すべての質問に対する回答を公表するものとする。なお、公表時には質問者名は非公表とする。

(3) 質問受付期間を過ぎた質問は原則受け付けない。

10. 業務提案書・見積書の提出

8.（6）による参加資格審査において参加資格有りの回答を受けた者は、別紙「提案書類作成要領」に基づき、令和2年3月13日（金）17：00までに提出すること。提

出時は、必要書類を必要部数揃えた上で、事務局に持参すること。郵送又は期限までに書類の不備があったものは提案を認めない。

1 1. 選考方式

提案書類による書類審査とプレゼンテーションを実施し、提案内容を審査基準により審査する。審査委員会において最も優れた提案をした者を優先交渉事業者とする。なお、提案者が1つであった場合選考方式を変更する場合がある。

プレゼンテーションを実施する場合、提案者に個別に日時を通知する。

1 2. 決定通知

審査委員会における選考ののち、優先交渉事業者には決定通知を、その他の提案者には非決定通知を送付する。審査内容、審査基準ごとの点数については開示請求があった場合のみ公開する。合計点については、匿名により橋本市 HP にて公表する。

1 3. 契約手続き

橋本市は、優先交渉事業者との契約に向けた具体的な協議を行うものとする。協議により業務内容に変更が生じた場合は、提案金額見積書の再提出を求める場合がある。万が一、優先交渉事業者と橋本市との間に契約を締結できない何らかの事象が生じた場合は、選考により次に得点の高い者を次点交渉事業者として交渉するものとする。

1 4. その他の事項

- (1) 提案書類の作成にあたり、第三者の著作権を侵害する提案をしたときは、失格とする。
- (2) 本業務の提案にあたり提出された書類は、本業務以外に使用しない。
- (3) 参加申込・辞退届及び提案書類は、返却しない。
- (4) 参加申込・辞退届及び提案書類は、提出後の差し替え及び再提出は認めない。
- (5) 提案・応募に要する費用は、提案者の負担とする。
- (6) 参加資格要件その他橋本市の決定に対する疑義は認めない。

橋本市上下水道事業営業関連包括委託業務仕様書

I 総 則

第1章 一般事項

1 目的

この仕様書は、橋本市（以下「委託者」という。）が委託する上下水道事業営業関連包括委託業務（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、橋本市水道事業及び下水道事業の設置等に関する条例第2条2項及び3項に規定する区域、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12のとおりである。

- (1) 受付に関する業務
- (2) 開栓・閉栓・精算に関する業務
- (3) 検針に関する業務
- (4) 調定・収納に関する業務
- (5) 滞納整理に関する業務
- (6) 給水停止に関する業務
- (7) 電子計算事務処理に関する業務
- (8) 水道施設（メーター）管理地理情報システムに関する業務
- (9) 給水装置工事に関する業務
- (10) 排水設備工事に関する業務
- (11) その他（1）から（10）に付帯する業務

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、下水道法、労働基準法、個人情報保護に関する法律、橋本市水道事業給水条例、橋本市飲料水供給施設事業給水条例、橋本市下水道条例、橋本市農業集落排水処理施設設置及び管理条例、橋本市上下水道事業会計規程、橋本市会計事務規則、橋本市庁舎等管理規則、橋本市個人情報保護条例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、受託者または第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、水道経営室長とする。ただし、水道経営室長は、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) 受託者また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3年4月1日から令和8年3月31日までとする。ただし、委託者・受託者協議のうえ、令和10年3月31日まで期間を延長することができるものとする。
- (2) 契約締結日の翌日から令和3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

業務の執行場所は、橋本市上下水道庁舎1階水道サービスセンターとし、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、委託業務上必要な場合は、委託者の承認のもと業務時間以外または休日であっても、委託業務を行うことができる。

- (1) 平日は、午前8時30分から午後5時15分までとし、給水停止実施日の待機については、受託者の判断で行うものとする。
- (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日からよく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

委託業務の遂行に係る料金システム（以下「料金システム」という。）は、別添「上下水道料金システム標準仕様書」及び「上下水道料金システム構築仕様書」に基づき受託者が構築するものとする。

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。
- (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。

12 業務責任者等

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当たり、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、または業務責任者が欠けたときは、その職務を代理する。

1.4 現金取扱者の指定

受託者は、委託業務に係る現金の取り扱いのため、業務従事者の中から現金取扱員を指定し、委託者に届け出なければならない。

1.5 業務の再委託

委託業務の実施に当たり、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、また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。

1.6 届出の変更

受託者は、次の各号に該当する事項において、直ちに委託者に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、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ほか、委託業務の履行上、必要があると認められるとき。

1.7 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、飲料水供給施設使用料、農業集落排水施設使用料、給水分担金、公共下水道事業受益者負担金、督促手数料、遅延損害金、延滞金その他委託業務に係る料金等(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、個人の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。

1.8 収納等取り扱い現金の管理と引き継ぎ

(1) 受託者は、収納等を行う現金等(証券を含む。)の取り扱いを、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。

(2) また、収納した現金は、金融機関の営業日毎において、委託者の指定する口座へ現金払込書を用いて入金するとともに、受託者で領収書を保管し、委託者に月ごとに合計し

た金額と件数を毎月報告するものとする。

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、また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、橋本市個人情報保護条例及び別紙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（料金システムを除く）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厳守し、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) 水道使用者等を訪問するときは、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。また、水道使用者等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) 水道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。

3 現場訪問時の対応

(1) 現場訪問で使用者等の土地また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水道使用者等の誤解を招くことがあってはならない。

4 業務専念義務

業務従事中は、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

- (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) 目標収納率の設定は、当該事業年度の業務開始の一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。

(ア) 収納率は、水道料金等の当該年度の現年度分と過年度分を分けて定める。現年度分と過年度分の定義及び収納率の算定方法は以下のとおりとする。

現年度分：当該事業年度の3月末現在の調定額を算定基礎額とし、翌年度5月末現在における現年度分の収入済額

過年度分：当該事業年度4月1日現在における過年度調定額から前事業年度分で当該年度4月1日から5月末までの収入済額を差し引いた額を算定基礎額とし、3月末現在の収入済額

収納率＝収入済額÷算定基礎額×100（小数点以下第4位を四捨五入）

(イ) なお、次に該当する場合は、受託者の申し出により、双方協議の上、当該調定額を算定基礎額から除くことができる。

- ①不納欠損処分となったもの
- ②当該年度中の企業等の倒産により未収となったもの
- ③生活困窮世帯等で委託者の指示により給水停止を保留し、未収となったもの
- ④その他特別の事由により未収となったもの

第4章 委託料の支払い等

1 委託料の請求

委託料は月払いとし、受託者は、年間委託料総額の12分の1の額を委託者の指定の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、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日以内に支払うこと。ただし、委託業務の準備期間（契約締結日から平成3年3月31日まで）については委託料を支払わない。

3 委託料の減額精算

Ⅲ 評価基準の規定により委託料の減額を行った場合は、翌年度9月までに精算するもの

とする。

第5章 その他

1 委託業務に係るリスク分担

委託業務の実施にともな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

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) その他、委託者に報告する必要があると認めたもの

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) 受託者の責任より委託者また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。

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。

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。

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、委託業務の実施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、定期的に受託者

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。

Ⅱ 委託業務の範囲

第1章 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 受付に関する業務

- (ア) 給水装置工事・排水設備工事の申請受付
- (イ) 給水契約の申込み受付
- (ウ) 使用中止届の受付
- (エ) 使用者変更届、所有者変更届の受付
- (オ) 減免申請の受付
- (カ) 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
- (キ) 水道料金等納入証明書等の発行
- (ク) 水道料金等の窓口収納
- (ケ) 納付相談
- (コ) 収納済通知の受取
- (サ) 橋本市上下水道庁舎内の現金管理
- (シ) 給水分担金の賦課及び給水分担金、手数料の収納
- (ス) 公共下水道事業受益者負担金の賦課及び収納
- (セ) 給水装置工事事業者指定、下水道指定工事店及び責任技術者登録並びにその他手続きの受付
- (ソ) (セ) に付随する手数料の徴収及び収納
- (タ) (セ) の指定基準等の説明、申込書の配布及び受付
- (チ) (セ) の登録証等の交付
- (ツ) 窓口における上下水道施設管理図の閲覧案内
- (テ) (ア) ～ (ツ) の業務に関する苦情・問い合わせ等への対応及び各課への引継ぎ・転送
- (ト) その他、受付に関する附帯業務

2 開栓・閉栓・精算に関する業務

- (ア) 申込みに基づく開栓、閉栓作業及びメーター指針値の読み取りと精算
- (イ) 開栓、閉栓作業時に発見した漏水等の異常を使用者（又は所有者）及び委託者への連絡
- (ウ) その他、開栓・閉栓・精算に関する附帯業務

3 検針に関する業務

- (ア) 検針員の指導及び監督
- (イ) 検針事前準備
- (ウ) 新設分の調査及び検針順路の決定
- (エ) 検針日程、進行状況の管理
- (オ) 各戸検針作業
- (カ) 随時検針
- (キ) 「水道使用水量等のお知らせ」及び「現地納付書」の出力及び配布
- (ク) 検針データ入力処理
- (ケ) 使用水量の算出及び認定（推定使用水量含む）
- (コ) 検針時におけるメーター等不具合の発見及び報告
- (サ) 検針済データの抽出及び料金システムへの転送
- (シ) 漏水等の調査及び使用者へのお知らせ
- (ス) 異常水量の調査及び使用者へのお知らせ
- (セ) 無届使用者の氏名及び使用開始年月日等の調査
- (ソ) 未検針の処理及び認定処理
- (タ) 委託者が指定する使用者等の調査
- (チ) 検針再調査及び再処理
- (ツ) 給水条例等違反の発見及び報告
- (テ) 検針等に係る苦情処理等の対応
- (ト) 使用者の要請及び委託者が指定するお知らせ票の発送
- (ナ) 委託者が指示する下水道メーターの検針
- (ニ) 検針に関する各種帳票作成及び報告
- (ヌ) その他、検針に関する附帯業務

4 調定・収納に関する業務

- (ア) 上下水道料金等の調定（当年度調定、過年度調定）
- (イ) 調定の更正
- (ウ) 調定・更正に関する資料作成及び報告
- (エ) 上下水道料金減免申請等に基づく上下水道使用量減免処理及び調定更正処理
- (オ) 水道料金等の納入通知書の作成、発送
- (カ) 宛先不明分の調査及び納入通知書等の再発送
- (キ) 水道料金等の収納（現地精算を含む）

- (ク) 収納した現金の管理と伝票等の集計処理、金融機関への入金
- (ケ) 料金システムにおける収納消し込み
- (コ) ファームバンキングによる口座振替データ（分割納付を含む）の作成及び送信
- (サ) 口座振替中止依頼
- (シ) 口座振替不能通知の作成、発送
- (ス) 口座振替申込・廃止処理及び金融機関等への通知
- (セ) 還付及び充当（過誤納金も含む）に係る事務処理と報告
- (ソ) 領収印の管理
- (タ) 口座振替の促進及び啓発
- (チ) 各金融機関の口座振替件数の集計、提出、手数料の支払い準備
- (ツ) その他、調定・収納に関する附帯業務

5 滞納整理に関する業務

- (ア) 未納者一覧リストの作成
- (イ) 督促状の作成、発送
- (ウ) 電話督促
- (エ) 現地訪問の計画策定及び実施
- (オ) 履行期限特約の折衝、報告
- (カ) 分納誓約書に基づいた上下水道料金徴収事務依頼書の作成及び提出
- (キ) 催告書発送リストの作成
- (ク) 催告書の作成、発送
- (ケ) 催告書発送者に対する納付状況の確認と申し出の整理
- (コ) 延滞金及び遅延損害金の計算
- (サ) 不納欠損データの集計、資料作成
- (シ) 未納者の転出先の追跡調査及び送付先変更入力
- (ス) 徴収整理に関する資料（交渉等の記録等）の作成、報告
- (セ) その他、徴収整理に関する附帯業務

6 給水停止に関する業務

- (ア) 給水停止通知書送付対象者の抽出
- (イ) 給水停止通知書の作成、発送
- (ウ) 給水停止通知書発送者に対する納付状況の確認と申し出の整理
- (エ) 給水停止執行通知書発行対象者の抽出
- (オ) 給水停止執行通知書の作成、発送
- (カ) 給水停止執行通知書発送者に対する納付状況の確認と申し出の整理
- (キ) 給水停止執行
- (ク) 給水停止者の停止後訪問
- (ケ) 給水停止解除

- (コ) 給水停止者及び猶予者に対する管理及び対応
- (サ) その他、給水停止に関する附帯業務
- 7 電子計算事務処理に関する業務
 - (ア) 料金システムの構築
 - (イ) 料金システムの運用及び保守管理
 - (ウ) 料金システム運用日付の作成、入力
 - (エ) 水道料金等の計算確定処理
 - (オ) 各種届出書等の入力及び再確認
 - (カ) 減免審査決定後の入力及び再確認
 - (キ) 預金口座振替依頼書・自動払込利用申込書の入力及び再確認
 - (ク) 各種予約データの日時更新
 - (ケ) 各種帳票類の作成、提出
 - (コ) 料金システムへの水道メーターの新設、改造、廃止の登録
 - (サ) 水道メーターの検定満期交換のお知らせの作成、発送
 - (シ) その他、電子計算事務処理に関する附帯業務
- 8 水道施設（メーター）管理地理情報システムに関する業務
 - (ア) 新たに構築する料金システムとの連携に伴う水道施設（メーター）管理地理情報システムの改修
 - (イ) データの作成及び更新
 - (ウ) 申請書類の電子データ化及びファイリング
 - (エ) 管理台帳の作成及び更新
 - (オ) 料金システムからのデータ出力
 - (カ) 検定満期交換メーターの集計
 - (キ) その他、水道施設（メーター）管理地理情報システムに関する附帯業務
- 9 給水装置工事に関する業務
 - (ア) 給水装置に関する給排水管敷設状況の問い合わせへの対応
 - (イ) 給水装置工事申込書の受付及び審査
 - (ウ) 給水装置工事申込書の整理及び保管
 - (エ) 給水分担金の要・不要の確認及び納付書の交付
 - (オ) 給水メーターの貸与（出庫）及び台帳への登録
 - (カ) 新設及び改造の使用開始届の確認
 - (キ) 施設番号の発行及びシステムへのデータ入力
 - (ク) 給水装置工事に伴う占用許可申請の受付及び経由処理
 - (ケ) その他占用に関する附帯業務
 - (コ) 指定給水装置工事事業者の指定（新規、更新、変更、廃止、休止、再開、給水装置工事主任技術者選任、解任届を含む、以下同じ。）の書類受付及び審査

- (サ) 指定給水装置工事事業者指定の手数料の収納（納付書発行を含む）
- (シ) 指定給水装置工事事業者台帳への入力
- (ス) 指定給水装置工事事業者指定証の交付
- (セ) 給水装置工事現場検査
- (ソ) 給水装置工事検査業務に関する報告書の作成

1 0 排水設備工事に関する業務

- (ア) 排水設備工事に関する管渠敷設状況の問い合わせへの対応
- (イ) 特定施設・除外施設に関する事前協議
- (ウ) 排水設備等計画確認申請に関する問い合わせへの対応
- (エ) 下水道排水設備指定工事店、下水道排水設備工事責任技術者の指定（新規、更新、変更、廃止等を含む、以下同じ。）の書類受付及び審査
- (オ) 下水道排水設備指定工事店、下水道排水設備工事責任技術者の指定の手数料の収納（納付書発行を含む）
- (カ) 下水道排水設備指定工事店、下水道排水設備工事責任技術者台帳への登録及び更新通知の発送
- (キ) 下水道排水設備指定工事店、下水道排水設備工事責任技術者登録証の交付
- (ク) 受益者申告書の交付及び受付
- (ケ) 受益者負担金システムへの入力
- (コ) 受益者負担金減免申請書の受付と決定通知書の交付（決定は委託者が行う）
- (サ) 受益者負担金の収入管理、督促及び滞納整理
- (シ) 排水設備工事現場検査
- (ス) 排水設備工事現場検査に関する報告書の提出

1 1 その他 1 から 1 0 に付帯する業務

明記されていない業務については、委託者と協議の上行う。

1 2 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。

1 3 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。

第2章 委託業務の詳細

1 受付に関する業務

受託者は、別紙4-1から4-3に基づき受付に関する業務を行うこと。

(1) 実施体制

窓口業務には、橋本市水道サービスセンターに常時2名以上配置する。

受付時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。なお、時間を超えて委託者の依頼があった場合、時間を延長して対応する。

(2) 問合せ等への対応（電話対応、苦情処理を含む）

(ア) 本市上下水道事業の各組織（水道経営室、水道工務課、浄水場、下水道課）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ついては、適切な組織に引き継ぐこと。また、市の各課組織についても一通り理解しておくこと。

(イ) 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 開栓・閉栓・精算に関する業務

受託者は、以下に基づき開栓・閉栓・精算業務を行うこと。

(1) 開栓業務

使用開始日に「開閉栓伝票」の記載内容（所在地、メーター番号等）を現地にて照合確認し、止水栓の開栓作業を行う。ただし、使用者が立会い開栓を希望する場合はその指定する日時とする。止水栓を開いた後、パイロットの静止を必ず確認する。漏水やメーター異常を発見した時は、止水栓を閉栓し、使用者（又は所有者）及び委託者に連絡する。

(2) 閉栓業務

使用中止日に「開閉栓伝票」の記載内容（所在地、メーター番号等）を現地にて照合確認し、止水栓の閉栓を行い、「水道使用中止届」閉栓時メーター指示数を記録する。ただし、使用者が立会い閉栓を希望する場合はその指定する日時とする。

(3) 閉栓時は、使用者が水道料金等を滞納している場合など必要に応じて、現地において精算を行い、水道料金等を収納することとする。

3 検針に関する業務

受託者は毎月、検針業務計画を作成し、別紙6に基づき検針に関する業務を行うこと。

(1) 検針用端末

検針は、受託者が用意したハンディターミナルまたはスマートフォンを使用して行う。また、検針用端末の保守は受託者が行う。

(2) 検針の方法

検針期間は1か月間（毎月検針）とする。通常検針は、毎月4日～14日の間に設定する定例日を中心とする3日間の内で行う。各戸・区域の定例日は委託者と協議のうえ設定する。また、再検針及び異常水量等の調査は、毎月25日までに完了する。閉栓箇所の検針については、年1回の実施とし、実施時期については、委託者と協議のうえ設定する。

（3）システムの運用

受託者が料金システムを使用して検針データを作成し、その検針データを検針用端末にインポートするシステム（以下「検針システム」という。）を使用して検針用端末に入力する。

（4）検針データの管理

検針済みデータは、料金システムへ転送し、検針用端末からの受入数と転送件数が一致していることを確認する。また、未検針一覧表と検針済みデータを照合し、検針調定漏れがないことを確認するとともに、料金システム等のデータを基に異常水量リストを作成する。

（5）再検針

異常検針値がある場合や閉栓分でメーターが動いている場合は、再検針を行う。閉栓分でメーターが動いている場合は、原因を調査し料金請求等を行う。

（6）新規検針分

新規検針は、所在地及び地図等により検針区を確認し行う。

（7）お知らせ票及び現地納付書の投函

検針用端末から出力された「水道使用水量等のお知らせ」（以下「お知らせ票」という。）及び現地納付書は、使用者の住所・氏名・メーター番号・口径・水道料金等を確認のうえ、郵便受けまたは使用者指定の場所に、確実に投函する。

（8）お知らせ票の再発行

使用者から検針票の再発行依頼を受けた場合は、再発行し使用者へ発送または配布する。

（9）委託者への連絡

以下の内容については、速やかに委託者へ連絡する。

- ①メーターボックス内漏水（量の確認）
- ②メーターの故障
- ③メーター逆付け及び指示数の減（逆回転及び差し引き不能）
- ④メーターボックス外周囲の漏水
- ⑤水道の不正使用
- ⑥共同戸数の状況が申請と異なることが判明したとき

（10）現場訪問時の留意事項

検針等で使用者の敷地に立ち入る時は、必ず声をかけて業務を行い、扉の開閉、物の移動を行った場合は、原状に戻す等、常識のある行動を心掛ける。

(11) 異常水量の調査

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、使用者から事情を聴取するなど異常水量の原因調査を行い、その結果を使用者に説明する。なお、使用者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、電話または文書等で使用者に知らせる。

漏水の可能性がある場合はお知らせ文書と橋本市指定工事業者の一覧表を渡し、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によっては指定業者で修理・証明を受ければ減免可能な事を説明する。

使用者からの問い合わせは、誠意を持って対応し、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。

(12) 未検針処理

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、使用者に状況を説明し水量認定等の処置を行う。未検針の処理期限は、当該調定処理日の前日までとする。

(13) 名義変更にとまなう検針

使用者より名義変更申請があった場合は、随時検針を行う。

(14) 井水メーターの検針

委託者から指示を受けた「井水検針依頼書」を基に、委託者が定めた日（休日の場合は次営業日）に検針を行う。検針結果は井水検針依頼書に検針指数を記入し、使用量の算出及び水量の確認を行い、委託者に提出する。なお、異常水量を発見した場合、その旨を委託者に報告し必要に応じて再検針を行う。

4 調定・収納に関する業務

受託者は、別紙５－１、別紙５－２に基づき調定・収納に関する業務を行うこと。

調定にとまなう一連の資料及び調定明細書を作成するとともに、水道及び下水道の使用水量を基に、法令等に定める事項に従い、水道料金（飲料水供給施設使用料を含む）並びに下水道使用料の調定にとまなう算出を行う。

(1) 検針データの確認及び登録処理

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) 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）を作成し、毎月２５日前後に対象者に発送する。納入通知書等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、再発送または再配布する。

(3) 料金収納

水道料金等の収納は、原則、橋本市水道サービスセンターの窓口で行う。ただし、使用者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。

水道料金等を収納した場合は、使用者に領収書を発行する。

受託者が委託を受けた業務に使用する領収印は、委託者が貸与する。

(4) 入金処理

窓口で水道料金等を収納した場合は、受付簿に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、使用者に連絡し徴収もしくは還付する。

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を納付書と現金払込書を用いて納入する。

(5) 口座振替データの作成、送信

口座振替データを作成し、金融機関等へのデータ送受信（オンライン送受信）を行う。

(6) 口座振替不能の処理

口座振替が不能になった場合、振替不納通知書を発送する。

(7) 口座振替の停止

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、金融機関へ口座振替日の3営業日前までに報告する。

(8) 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。

5 滞納整理に関する業務

受託者は、別紙7-1、別紙7-2に基づき滞納整理に関する業務を行うこと。

(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者を対象として「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、使用者を訪問し、その場で水道料金等を収納する場合は、所定の手順に従い領収書を作成し納入者に交付する。

(4) 現地訪問督促

使用者を訪問し、当該使用者が不在のときは、未納となっている水道料金等の明細等を記載した委託者が指定する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。

市外在住者（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。

使用者から「未納者一覧」リストに記載のない水道料金等の納付に関する申出があったときは、これを併せて収納する。

（５）分納計画

納入義務者から、その納入すべき料金等を分割して納入または支払い期日を延期したい旨の申出を受けたときは、委託者の指示した分割納入基準等に基づき、納入義務者と協議の上、納入期日、料金等の内容を記した文書（以下「分納計画」という。）を作成し、委託者に報告する。

分納計画で定めた納入期日に水道料金等を徴収し、領収日付欄に所定の領収印を押印し、領収書を納入者に交付する。

分納計画で定めた納入期日から３営業日を経過しても納付されないときは、その経緯を記録して委託者に報告し取扱について協議する。

（６）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、応対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にするとともに、後日委託者に報告する。

（７）催告書発送対象者の抽出及び申請

料金システムのデータを基に対象となる使用者を抽出し、未納状況等がわかる資料をそえて委託者に催告書発送対象者として申請する。委託者は、催告書発送対象者を決定し受託者に通知する。

（８）催告書の作成及び発送

委託者より通知された催告書発送対象者について、催告書を料金システムより出力し、発送する。必要に応じて納付書等を同封のうえ発送することも可能とする。

（９）催告書発送対象者に対する納付状況の確認

催告書の発送後、１０日程度経過しても使用者から連絡又は料金が納付されない場合、電話や訪問により送付書類について説明を行い、納付状況を確認する。

（１０）不納欠損処理

給水条例第３６条の２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、委託者と協力して聴き取り等の調査を行う。委託者による決裁を受けて、不納欠損処理を行う。

６ 給水停止に関する業務

受託者は、別紙８に基づき給水停止に関する業務を行うこと。

（１）給水停止通知書送付対象者の抽出及び申請

催告書を送付した使用者のうち期限までに水道料金等の納付がなされなかった使用者

を抽出し、未納状況等がわかる資料をそえて、委託者に給水停止通知書発送対象者として申請する。委託者は、給水停止通知書発送対象者を決定し受託者に通知する。

(2) 給水停止通知書及び関連書類の作成及び発送

委託者より通知された給水停止通知書発送対象者について、給水停止通知書を料金システムより出力し、発送する。必要に応じて納付書等を同封のうえ発送することも可能とする。

(3) 給水停止執行通知書発行対象者の抽出及び申請

給水停止通知書を送付した使用者のうち期限までに料金納付がなされなかった使用者を抽出し、未納状況等がわかる資料をそえて、委託者に給水停止執行通知書発行対象者として申請する。

委託者は、給水停止執行通知書発行対象者を決定し受託者に通知する。

(4) 給水停止執行

給水停止執行日の3日前までに執行計画書を作成し、委託者との協議により給水停止執行計画を決定する。

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。

(5) 給水停止者の停止後訪問

給水停止執行後の適切な時期に、給水停止執行した箇所の巡回を行い、無断使用している場合は、再度停水執行を行う。

(6) 給水停止解除及び猶予における開栓

使用者が水道料金を完納するか、滞納金の一部支払いまたは分納誓約をした場合は給水停止を解除（執行前の場合は猶予）することができる。なお、解除及び猶予にともなう処置は、業務時間内での取扱を基本とする。

(7) 給水停止報告書の作成及び提出

受託者は、給水停止に関する報告書を作成し委託者に提出する。

(8) 給水停止者及び猶予者の管理及び対応

給水停止の猶予条件である納付誓約について、その不履行が認められた場合は、直ちに第12項以降の手続きを行い、給水停止を執行する。

7 電子計算事務処理に関する業務

受託者は、以下に基づき電子計算事務処理に関する業務を行うこと。

(1) 料金システムの登録処理

申請者からの各種申請（ア～カ）に基づき、料金システムで登録処理を行う。

(ア) 給水装置工事申込書

(イ) 給水契約申込書

- (ウ) 水道メーター交換伝票
- (エ) 給水装置撤去申込書
- (オ) 口座振替依頼書（新規・変更・解約・廃止）
- (カ) 水道料金等送付先変更届書

(2) 各種データの更新・集計

料金システムのデータを集計して委託者の指定するフォーマットで資料を作成する。
具体例は次のとおりである。

- (ア) 口径別・用途別の契約件数、水道使用量、金額（調定金額、更正金額）

(3) 検定満期メーター交換予定帳票の作成、発送

委託者の指示により、料金システムから検定満期メーター交換対象者を出力し、使用者宛の「メーター交換のお知らせはがき」と施工業者用の「水道メーター交換伝票」を印刷する。この事務は、メーター発注時期に併せて、5月末から1月末に行う。

8 水道施設（メーター）管理地理情報システムに関する業務

受託者は、現在使用している水道施設（メーター）管理地理情報システム（以下「地理情報システム」という。）と新たに構築された料金システムを連携させるため、CSV等によるデータの出力、取り込みによる更新ができるようカスタマイズを行うこと。

受託者は、別紙9に基づき地理情報システムの運用業務を行うこと。

水道メーターが新設・改造・撤去された場合、地理情報システムにメーター位置等を登録・削除、管路との接続作業を行う。なお、新設の場合は現地確認を行う。また、申請された書類をスキャニングにより電子データ化し、地理情報システムに登録する。

料金システムの更新されたデータを地理情報システムに反映させるため、毎営業日の業務終了後に、データの更新処理を行う。浄水場設置の地理情報システムについても毎月1回以上はデータ更新を行う。

9 給水装置工事に関する業務

(1) 給水装置工事申込書受付及び分担金業務

受託者は、別紙10-1に基づき、下記の事項に留意して業務を行う。

- (ア) 工事業者等からの給水装置に関する給・配水管布設状況の問い合わせ等へ対応すること。
- (イ) 給水装置工事申込書が提出されたら内容を審査する。不明な点は工事業者に確認をすること。
- (ウ) 給水分担金が必要かどうかを調査し、必要な場合は委託者で決裁後、受託者が手数料等を含めた納付書を発行し、工事業者に渡す。
- (エ) 給水分担金等必要な費用が入金されているか、委託者に問い合わせ、未納の場合は必要に応じて工事業者に連絡を取り、支払いを促す。入金が確認されない限り、メーターは貸与しない。
- (オ) 工事業者からメーター貸与（出庫）の依頼があったときは、入金確認後に行う。

- (カ) 新設及び改造の使用開始届の提出を受け、内容を審査すること。
 - (キ) 設置したメーターについて、施設番号の発行を行い、料金システムへデータを入力する。
 - (ク) その他給水装置申請に関連する付帯業務
- (2) 給水装置工事申請に伴う道路占用経由処理業務及び占用、廃止、再占用申請業務
- (ア) 給水装置工事に伴い、占用許可等が必要な場合、申請を受け付け、申請内容を確認し、委託者が決裁を取った後、経由処理を行う。
 - (イ) その他、占用に関する付帯業務
- (3) 指定給水装置工事業者の申請受付業務
- 受託者は、別紙 10-1 に基づき、下記の事項に留意して業務を行う。
- (ア) 申請を受け付ける際には、必要に応じて指定給水装置工事業者への指定基準等の説明を行う。
 - (イ) 指定工事給水装置事業者の申請（新規、更新、変更、廃止、休止、再開、給水装置工事主任技術者選任・解任届を含む）が提出されたら、内容を審査し、不明な点は申請者に確認をすること。
 - (ウ) 委託者による申請内容の決裁後、申請手数料納付書を作成し、申請者に渡す。
 - (エ) 申請手数料の収納を行う。
 - (オ) 指定給水装置工事業者台帳へ申請内容を入力する。
 - (カ) 指定給水装置工事業者指定証を交付する。
 - (キ) 委託者に連絡し、ホームページ等公開情報の更新を行う。
 - (ク) その他指定給水装置工事業者の申請受付に関する付帯業務
- (4) 新規メーター取り付け・撤去時の対応業務
- 受託者は、別紙 10-2 に基づき、下記の事項に留意して業務を行う。
- (ア) メーター交換等に伴う新規メーターを必要に応じて貸与（出庫）する。
 - (イ) 給水装置工事が行われた場合は、メーター番号等を給水装置工事台帳へ登録する。また、料金システムへの登録を行う。
 - (ウ) 給水装置工事において、メーターを撤去した場合、当該メーターの番号及び指示数を確認し、料金計算が正しく行われるようにする。
 - (エ) その他、給水装置工事におけるメーター取り付け・撤去に関する付帯業務
- (5) 給水装置工事検査業務
- 受託者は、別紙 10-2 に基づき、下記の事項に留意して業務を行う。
- (ア) 「給水装置工事竣工届」の内容を確認する。
 - ①給水管の配管状況及び材質等が合致していることを確認する。
 - ②蛇口等の規格がJIS規格品もしくはJWWA規格品であるかを確認する。
 - ③給水装置工事検査チェックシートを作成する。
 - ④添付書類が揃っているかを確認する。

- (イ) 指定給水装置工事事業者における給水装置工事主任技術者を確認する。
- (ウ) 指定給水装置工事事業者と検査実施日時の調整を行う。
- (エ) 提出された給水装置工事申込書が、厚生労働省の構造・材質基準及び本市給水条例、同施行規程等に合致しているかを現場で確認する。
- (オ) 竣工検査時の簡易水質検査（残留塩素・色・にごり・水温に関する調査）を実施する。異常がある場合、直ちに、再検査を実施し、検査結果を委託者へ提出する。
- (カ) メーター一次側での水圧試験を行い、0.15MPa以上0.75以下であることを確認し、別に定められている口径に応じた流量があることを確認する。
- (キ) 使用者等へ水道使用における注意事項を説明する。
- (ク) 集合住宅においては各戸検査を行う。
- (ケ) 止水栓ボックスの設置状況及び止水栓ボックス内の配管状況を確認する。
- (コ) メーター設置後、当該メーターと使用者の合致及び流水方向を確認する。
- (サ) メーター設置位置確認
 - ①メーター検針及び検定満期取替時のメーター位置が支障とならない位置であることを確認する。
 - ②メーターボックス内の配管状況が適切であることを確認する。
- (シ) 受水槽水道施設の場合、受水槽の構造及び設置箇所、ボールタップ・電磁弁・防虫網等の設置が適切であることを確認する。
- (ス) 検査後は給水装置工事検査報告書を作成し、委託者に報告する。緊急を要する場合は直ちに、口頭にて報告する。
- (ソ) 中間検査は、適宜実施し、不備があれば工事業者へ通知し、対応させる。
- (タ) 竣工検査時は写真撮影を行う。

10 排水設備工事に関する業務

(1) 排水設備等計画確認申請関連業務

受託者は、別紙11-1に基づき、下記の事項に留意して業務を行う。

- (ア) 排水設備に関する問い合わせ等に対応すること
- (イ) 「排水設備等計画確認申請書」を受付け、内容を審査する。不明な点は工事店に確認すること。特定施設・除害施設の届けが必要な場合は、工事店と事前協議を行い、必要な施設の設置完了の確認まで対応すること。
- (ウ) 「排水設備等確認通知書」の決裁を委託者に依頼し、通知書を受け取ったのち、工事店に連絡して、取りに来てもらう。来庁した工事店に窓口で手渡す。
- (エ) 特定施設、除外施設がある場合、排水設備工事完了時に「特定施設使用届出書」「除害施設設置等完了届出書」の提出を受け、内容を審査する。
- (オ) 工事検査完了時には台帳システムへ入力、紙台帳へ記載。書類の整理・保管を行う。
- (カ) その他排水設備申請及び現地検査に関連する付帯業務を行う。

(2) 下水道排水設備指定工事店及び下水道排水設備工事責任技術者申請等受付業務

受託者は、別紙 11-1 に基づき、下記の事項に留意して業務を行う。

- (ア) 申請者に対し、下水道排水設備指定工事店及び下水道排水設備工事責任技術者の指定基準等を説明する。
- (イ) 和歌山県下水道協会と連絡調整を行いながら、下水道排水設備指定工事店及び下水道排水設備工事責任技術者に係る申請（新規、更新、変更等。技術者選任・解任等を含む）を受け付け、申請内容を審査する。
- (ウ) 年に 1 回、定められた期間に下水道排水設備工事責任技術者試験の申込書を配布し、窓口で受け付け、申請内容を審査する。
- (エ) (ウ) と同時期に下水道排水設備工事責任技術者更新講習の申込書を配布し、窓口で受け付け、申請内容を審査する。
- (オ) 各申請内容については、委託者が決裁を取った後、受託者において、下水道排水設備指定工事店登録等の手数料納付書を作成し、収納する。
- (カ) 各申請内容を下水道排水設備指定工事店台帳へ登録し、更新通知書を作成、発送する。
- (キ) 下水道排水設備指定工事店証及び下水道排水設備工事責任技術者証の交付を行う。
- (ク) その他下水道排水設備指定工事店及び下水道排水設備工事責任技術者の申請等に関する付帯業務を行う。

(3) 下水道受益者負担金業務

受託者は、別紙 11-2 に基づき、下記の事項に留意して業務を行う。

- (ア) 排水設備等計画確認申請の対象となる土地について所有者、面積、所有者と申請者との関係、供用開始年月、受益者負担金賦課の有無を調査し、受益者負担金減免対象者であるかを確認する。
- (イ) 受益者負担金を賦課する場合は、申請者に受益者申告書を配布し、提出してもらう。
- (ウ) 受益者申告書の提出を受け付け、記載内容に誤りがないかを確認後、委託者に提出する。委託者による賦課決裁後、受託者により負担金システムへのデータ入力を行う。
- (エ) 受益者負担金減免対象者となるものからは減免申請書を受け付け、委託者による減免決裁後、受託者が減免交付決定通知を交付する。
- (オ) 受益者負担金システムへ減免事由、減免率等を入力する。
- (カ) 受益者申告書はまとめておき、四半期に一度（6，9，12，3月の1日）、決定通知書及び納付書を送付できるように受益者負担金システムで納付書を作成する。
- (キ) 納付書送付後、適宜、委託者に収納状況の確認を行い、対象者リストの消し込

みを行う。

(ク) 納期限が経過した受益者については、連絡をとり、納付書到達の確認、納付の依頼を行う。特に分納の受益者は納付を忘れることが多いので注意する。また、依頼の際、納入後の電話連絡をお願いする。

(ケ) 必要に応じ、督促状、催告書の決裁をとり送付する。

(コ) 督促状発効後も納入が無い場合は訪問集金を行う。

(4) 排水設備工事検査業務

受託者は、別紙 11-3 に基づき、下記の事項に留意して業務を行う。

(ア) 提出書類「排水設備等工事完了届出書、公共下水道使用開始等届出書、竣工平面図」の内容審査を行う。特に、竣工平面図に問題ないか確認し、当初計画からの変更があれば、変更図面が添付されているか、変更内容が適切か確認すること。

また、特定施設や除害施設を設ける申請であれば、それぞれ完了書類の内容が適切か確認すること。

(イ) 竣工検査時には、竣工平面図と照らし合わせ、以下の不備がないか確認すること。

①誤接合がないか確認すること。

②ます構造等に相違がないか確認すること。

③排水状況に問題ないか確認すること。

④水道メーター指針と使用開始日を確認すること。

アパート等各戸毎にメーターが有る場合は、それぞれ指針を確認すること。

⑤申請者立会の検査であれば、仕上り状態等の聞き取りを行うこと。

⑥特定施設や除害施設がある場合、申請施設と相違ないか確認する。

⑦現場検査後、接続に際しての注意事項として（社）日本下水道協会製作のパンフレット「くらしと水のメッセージ」を配布すること。

(ウ) 竣工検査合格後には、諸事項を台帳システム・紙台帳に入力し、供用開始区域図に接続箇所を色塗り、最終検査済証を発行する。

第3章 その他

1 貸与及び使用許可

委託者は、受託者に業務の実施に必要な次の施設及び物品を貸与及び使用許可するものとし、その使用料及び使用に係る付帯経費は無償とする。

なお、事務スペースのレイアウト及び配置については、受託者が行うこと。

(1) 業務の実施に必要な事務スペース及び共用スペース（湯沸室、便所等）。

(2) 委託者の業務において共用して使用する物品。

(3) 上下水道庁舎内において使用する備品。

(4) 業務上で使用する駐車場。

(5) その他業務の実施に必要な受託者の所有物等で委託者が適当と判断するものに必要なスペース。

2 業務従事者の研修

受託者は、新任及び現任の業務従事者に対して業務の実施に必要な接遇研修及び業務に必要な研修を計画的に実施すること。

3 その他

この仕様書に定めのない事項については、受託者からの提案内容及び準備期間中における双方協議により決定するものとする。

Ⅲ 評価基準

1 業務評価の基準

(1) モニタリングの実施

委託者は、委託業務の検査に当たり毎月双方で定めた日にモニタリングを行う。モニタリング実施時に、委託者が定める要求水準を満たしているかの調査を行う。

受託者は、その際に月報をもって業務内容の報告を行い、翌月の業務予定を報告するものとする。委託者は必要に応じて、翌月の業務予定の変更を指示することができる。

(2) 月報の提出

委託者は、モニタリング前日までに前月までの業務内容を委託者に報告するものとする。

	報告書（月報）
窓口業務	収入金内訳、開栓・閉栓
検針業務	通常検針、随時検針
調定・収納業務	納入通知書発行・再発行 収納率
徴収整理業務	督促状、催告書、給水停止、 給水停止解除
その他	仕様書遵守状況 その他委託者が指示する書類

(3) 要求水準

委託者は、委託業務の準備期間中に受託者と協議して要求水準書を定めるものとする。

(4) 重要業務指標の達成

受託者は、委託者が別に定める指標により毎月の自己評価を行い、モニタリング実施日までに委託者に提出するものとする。

2 評価の項目

評価の項目は、委託者が求める提案書に受託者が記載した内容を基に準備期間中に定めるものとする。

3 委託料の減額

以下に該当する場合、委託料の減額を行う。

(1) 要求水準の未達成度

毎月のモニタリングによる要求水準30項目（0～△10点で採点）の未達成度により委託者は委託料の減額を行うことができる。1点につき1,000円の減額とし、毎月算定とする。

$$*最大 = 30 \text{ 項目} \times 10 \text{ 点} \times 12 \text{ カ月} \times 1,000 \text{ 円}$$

(2) 目標収納率の未達成度

毎年の目標収納率を達成できない場合、現年度及び過年度において下記の算定方法により委託料から減額することができる。

$$\text{未達成ポイント} = \text{目標収納率} - \text{当該年度の算定収納率}$$

$$\text{委託料から減額する額} = \text{未収額(円)} \times \text{未達成ポイント(\%)} \times 10$$

(3) 不納欠損金額

I 総則第3章1（4）（イ）②③に該当する事由及び委託者が認める事由を除いて、当該事業年度に水道料金等の不納欠損処理があった場合、その金額を委託料から減額することができる。

上下水道料金システム標準仕様書

1. 執行場所

本業務におけるシステム運用は、クラウド型(情報セキュリティ対策及び災害対策がなされており、所在地が明確なデータセンターを利用)、もしくはオンプレミス型(橋本市水道サービスセンター内に専用サーバを設置)で行うこと。オンプレミス型での運用の場合、そのデータについては、クラウドサービス等を用いて遠隔地にバックアップを取ること。

2. 通信回線

システム執行場所と橋本市水道サービスセンター内使用機器への通信回線は、市内LGWANを介さないIP-VPN回線で接続すること。オンプレミス型での運用の場合においても、IP-VPN回線により受託者の責任において外部にバックアップ環境を整備すること。

3. ハードウェア

- (1) 設置する端末は、橋本市水道サービスセンターで使用するもののほか、本市が指定する箇所に導入するものとする。
- (2) データバックアップは、手動及び毎日指定した時間に自動的に行うことができるものとする。データバックアップは、災害又は停電時にもデータ損失が行われないことを前提とし、保管先は市内及び市外又は市外のみとする。本業務遂行に支障のない形を取ること。
- (3) 受託者は、本業務に使用する機器等について用意するものとする。

4. データ

- (1) 本市が使用している現行システムからのデータ移行は、全データを漏れなく移行し、使用者等に支障が発生しないようにすること。なお、現行システムからのデータ移行(変換)費用は、受託者の負担とする。(現行システムからのデータ抽出費用は含まない。)
- (2) 現行システムからの移行に伴う各種マスタのデータ変換については、名称等も含め委託者、受託者双方で十分な協議及び検証をもってデータ移行を行う。
- (3) 現在使用している水道施設管理地理情報システムは、現行システムとリアルタイム更新※1ができる仕様となっているが、csv出力、取り込みによる更新とするためのカスタマイズを行うこと。なお、カスタマイズの費用は、受託者の負担とする。なお、カスタマイズ費用は、現行システム開発業者※2から見積りを徴し、総費用に含めること。

※1 リアルタイム更新

- ・料金システムに申請者情報を入力することで自動的に水道施設管理地理情報システムにメーター位置、使用者情報、検針順路が反映される。
- ・開閉栓の様式など料金システムで作成する様式に、水道施設管理地理情報シス

テムから水栓位置などの地図を呼び出して貼り付けができる。

※2 現行システム開発業者

株式会社プロポーザル 技術部 〒541-0054 大阪市中央区南本町3丁目6番14号 イトウビル3階 TEL:06-6252-3601 FAX:06-6252-3602

5. セキュリティ

- (1) ネットワークは、外部アクセス対策及びウイルス対策を充分に行い、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管理監督をするものとする。
- (2) 情報セキュリティ実施手順書を作成する。また手順書により実施できるよう業務従事者に対して研修を行うものとする。
- (3) 通信プロトコルは、https を用いて、ネットワーク内のデータは全て暗号化し、セキュリティを確保すること。

上下水道料金システム構築仕様書

1. 構築期間

令和 3 年 4 月 1 日に本稼働できるよう本仕様及び提案書どおりに構築が完了していること。また、令和 3 年 1 月から現行システムと並行稼働し、運用上問題がないか検証すること。

2. 構築費用

令和 2 年度中に行うシステム構築費用は令和 3 年度から令和 7 年度の 5 年間に均等計上すること。なお、構築費用及び保守費用(法令や制度の改正に伴う軽微な変更を含む)は提案金額に含めること。

3. 業務の実施

- (1) 受託者は、業務着手前に業務責任者から業務体制計画書を委託者に提出し承認を得るものとする。
- (2) 受託者は、システム構築完了後に次の資料をデータおよび紙媒体で委託者に提出するものとする。
 - ① システム基本設計書、詳細設計書
 - ② システム構成リスト(ハード、ソフト)
 - ③ システム操作マニュアル(日常操作、マスタ保守等)
- (3) 業務の進捗管理は、受託者の責任によるものとするが、委託者は適宜進捗の報告を求めることができることとする。委託者から報告を求められた場合受託者は、その進捗を書面で報告するものとする。

4. システム別機能要件

(1) 基本的な事項

(1)-1 基本事項

- ア) システムの構築は、ハード・ソフトともに複雑な構造ではなく極力カスタマイズを少なくした標準パッケージを基本とすること。
- イ) システムダウン、データ消失等のトラブルを未然に回避できるシステムとすること。
- ウ) システムの稼働時間は 24 時間とすること。
- エ) データバックアップは毎日行えること。
- オ) 料金改定等による料金体系、料金単価の変更に対応できること。
- カ) サーバ及び端末機器等は、常に正常な状態で使用できるよう保守を行うこと。また、障害が発生し修復に長期間要する場合は、代替機を用意するなどして業務に支障をきたさないようにすること。
- キ) サーバ及び端末機器等は、ウイルス侵入対策、ハッカー等による侵入防止策を十分に講じること。

- ク)委託者の指定する金融機関と本稼働前にデータ送受信テストを行うこと。
- ケ)委託者が契約しているコンビニエンスストア収納代行会社と本稼働前にバーコード読み取りテスト及びデータ送受信テストを行うこと。
- コ)電子マネー決済を新たに行う場合、収納代行会社との連絡・調整及び収納テストを行うこと。
- サ)一度確定したデータは変更せずに保存すること。調定変更等によりデータを変更する場合は、変更前後が分かるように別データとして保存できること。

(1)-2 システム端末

本業務において受託者が準備する端末は、本業務遂行に必要な最低限の数とし、委託者確認用の端末を一台用意するものとする。端末数については、委託者、受託者双方で協議するものとする。

(1)-3 セキュリティ機能

- ア)ユーザーID、パスワードの入力によりログインできること。
- イ)業務責任者の端末からユーザーID、パスワードを変更できること。
- ウ)ユーザーごとに使用できるメニューの設定ができること。
- エ)ユーザーごとにシステム仕様ログ管理ができること。
- オ)オンラインヘルプが表示されること。

(2) システム別機能要件

(2)-1 水道料金等収納管理システム

- ア)給水契約申込書、各月調定金額、収納金額等を反映した給水台帳(料金システム内で取り扱う使用者情報)の作成を行うことができること。
- イ)申請書類(図面を含む)を PDF 形式で端末内に保存し、給水台帳から照会できること。
- ウ)契約者名、使用者名、給水設備設置場所、施設管理番号等から給水台帳の検索が容易に行えること。
- エ)給水台帳(使用者検索・照会から閲覧可能な個別給水状況画面)から水道施設地理情報システムの地図データを呼び出しできること。
- オ)使用者の変更など給水台帳の更新を行うことができること。
- カ)給水台帳から地区ごとに検針ルートの作成を行うことができ、検針用端末に送信できること。また、検針員別の検針データを作成できること。
- キ)検針用端末からのデータ移行により調定が行えること。検針時エラー箇所については、データ移行時にエラー表示されること。
- ク)使用者ごとの調定金額と収納金額を同一画面で確認できること。
- ケ)調定変更や還付・充当処理が行えること。また処理内容に関する報告書等が出力可能であること。
- コ)同一月調定に対して複数調定処理(分納)を行うことができる(一つの料金に対

して複数の納入通知書が発行できる)こと。また処理内容に関する報告書等が出力可能であること。

サ)途中精算に対して、随時調定が可能であること。

シ)調定済み料金を口座振替、納付書等により請求できること。また料金請求履歴の確認ができること。

ス)全銀協フォーマットによる口座振替用伝送データが作成できること。

セ)滞納整理対象者リスト(期間別、金額別、地区別での未納者リストも出力可能であること)の出力ができること。また、滞納整理の状況に応じて随時督促状、給水停止予告書、給水停止執行通知書が発行され、それぞれの履歴が滞納整理台帳として記録されること。

ソ)滞納整理の訪問記録や交渉記録を登録・照会でき、分納誓約書を発行できること。

タ)滞納整理台帳には、滞納金額、滞納整理状況、訪問記録、交渉記録及び分納誓約の記録が記載され、それぞれの処理を行った際に反映されること。

チ)委託者がモニタリング時に求める報告書等の出力が可能であること。

ツ)開栓、閉栓、異動等の情報を出力して水道施設管理地理情報システムを更新できること。

テ)水栓番号の管理が10桁で行えること。また、現在使用している水栓番号のデータを引き継ぎできること。

ト)過去のデータが5年以上閲覧できること。

ナ)本市水道事業、下水道事業、飲料水供給施設事業、農業集落排水施設事業の料金体系に対応していること。

ニ)料金改定シミュレーション機能を有していること。

ヌ)督促手数料の賦課、延滞金と遅延損害金の計算ができ、その金額が納付書等に反映することができること。

ネ)データ量やシステムの負荷の増加に対応できること。

ノ)複数の基本水量に対応できること。本市は2020年4月1日より料金体系を改定し、5 m³と10 m³の2段階基本水量制+従量料金制を採用します。

(2)-2 検針用端末

ア)検針用端末は、HTまたはスマホを使用するものとする。

イ)水道料金等収納管理システムから検針用端末に検針データを送信でき、検針用端末から検針値が取り込みできること。

ウ)各戸の給水メーター位置を確認できること。

エ)検針端末から「お知らせ票」が出力できること。

オ)「お知らせ票」には、検針日、施設番号、使用者情報、使用期間、メーター番号、口径、前回指針、今回指針、使用水量(認定水量の場合は認定理由も記載)、施設別使用料(インボイス対応がなされていること)、請求合計使用料、検針員名、口

座振替予定日、その他自由記載欄が設けられていること。

カ)「お知らせ票」の自由記載欄は、水道料金等収納管理システムにより編集できる
共通項目と個別項目に対応していること。

ク)口座振替済通知書が「お知らせ票」と同時に発行できること。

キ)未検針箇所の確認ができること。

ク)過去検針データにより異常値チェックができること。

ケ)認定水量入力ができること。

コ)現地納付書の発行ができること。納付書に対して、ゆうちょ銀行、橋本市水道事業取扱金融機関、コンビニ(コンビニ対応のバーコードが印刷できるもの)、電子マネーで収納ができること。

5. 各種出力帳票

本システムで作成及び出力できる標準帳票のうち委託者が提出を求める帳票は、以下のとおりとする。なお、出力データ様式は、PDFのほか、EXCEL等編集可能なデータを含むものとする。

以下の標準帳票のほか、営業関連委託業務で必要とする帳票については別途提案書に記載すること。

No	業務	帳票名
1	調定業務	調定一覧表
2		月別・日別調定総括表
3	収納業務	収納一覧表
4		月別・日別収納総括表
5	滞納整理	滞納者一覧表
6		未納簿
7		督促状等発送簿
8		滞納者別滞納整理台帳
9	統計資料作成	大口使用者リスト
10		口径別使用料一覧表
11		業種別使用料一覧表
12		基本料・超過量用途別口径別使用料量一覧表
13		口径別使用料順位表
14		不納欠損一覧表
15		給水装置台帳
16	その他	料金システムデータ処理報告書

6. その他事項

本書及び提案書に定めのない事項で、運用上必要が生じた項目については、双方協議

の上、本稼働までに対応できるよう努めるものとする。

個人情報取扱特記事項

（基本事項）

第1 この契約により、橋本市上下水道事業（以下「委託者」という）から事務の契約をうけた者（以下「受託者」という）は、この契約による事務を処理するにあたり、個人情報を取り扱う際には、個人情報の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することの無いようにしなければならない。

（秘密の保持）

- 第2 受託者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ又は、不当な目的に使用してはならない。
2. 受託者は、この契約による事務に従事するものに対し、在職中及び退職後においても、この契約による事務に係る個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと、その他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。
3. 前2項の規定は、この契約が終了し、又は除外された後においても同様とする。

（厳重な保管及び搬送）

第3 受託者は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、改ざん、滅失、き損その他の事故を防止するため、個人情報の厳重な保管及び搬送に努めなければならない。

（再委託の禁止）

第4 受託者は、委託者の承諾があるときを除き、この契約による個人情報の処理を自ら行うものとし、第三者にその処理を委託してはならない。

（委託目的以外の利用等の禁止）

第5 受託者は、委託者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人情報を当該事務の処理以外の目的に使用し、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 受託者は、委託者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人情報を複写し、又は複製してはならない。

(事故発生時の報告義務)

第7 受託者は、この個人情報特記事項に違反する事態が生じ、又は生じる恐れがあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、その指示に従わなければならない。この契約が終了、又は解除された場合においても同様とする。

(個人情報の返還又は処分)

第8 受託者はこの契約が終了し、又は解除されたときは、この契約による事務に係る個人情報を速やかに委託者に返還し、又は漏えいをきたさない方法で確実に処分しなければならない。

(措置事項に違反した場合の契約解除及び損害賠償)

第9 委託者は、受託者がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができるものとする。

(その他)

第10 受託者は、前第1から第9に掲げるもののほか、個人情報の適正な管理のために必要な措置を高じなければならない。

経費の負担区分について

- (1) 委託業務における委託者と受託者の負担区分は次のとおりとする。
- (2) 受託者は、前号の負担区分により貸与品の引渡しを受けたときは、速やかに受領するとともに受領証を委託者に提出し、善良な管理者の注意をもって貸与品を管理すること。

○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 賃料は無償
システム関連費	現行料金システムからのデータ抽出 回線費用 水道施設管理地理情報システム 受益者負担金システム
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
消防設備点検費	庁舎内に設置の消防設備点検に係る経費
受託者使用業務用車両駐車場	市公用車駐車場を利用
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 水道使用異動届（水道使用開始・中止） 各種封筒 手書き納付書 業務に必要なコピー用紙
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)事務用物品の必要数については、甲と乙との間で協議する。
--	---

○受託者が負担するもの

システム関連費	①料金システム構築費用 ②現行料金システムからのデータ移行費用 ③水道料金システム維持管理に係る経費 ④料金システム保守に係る経費 ⑤専用サーバ ⑥システム端末・プリンター 必要数 ⑦メールシーラー 1台 ⑧バーコード読み取り機 1台 ⑨検針用端末、周辺機器、バッテリー 必要数+予備2台 ⑩次回料金システム更新時のデータ抽出費用
印刷製本費	①検針お知らせ票ロール紙 ②現地納付書ロール紙 ③はがきシーラー用紙 （水道料金のお知らせ・水道料金等納入通知書・督促状・催告書・停水通知書・メーター検定満期通知）
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 ⑤ その他車両に係る付属品
保険料	水道料金収納に伴う賠償責任保険料
通信費	庁舎の電話使用料を除く
事務用備品	パソコン、プリンター（料金システムを除く） 金庫 シュレッダー

事務消耗品	
被服費	従事者用の被服、雨具等
従事者用駐車場	

リスク分担保

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	本市の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の調査、監視及び評価	○	
	業務管理リスク	6	本市水道事業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		○
		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応対		○
		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		○
		15	事業運営に起因する周辺環境への瑕疵	○	
	個人情報漏えいリスク	16	受託者の個人情報の保護に関しての義務		○
		17	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	18	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	19	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	○	
		20	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)	収納率リスク	21	目標収納率の達成		○
	賠償リスク	22	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		○
		23	受託者の故意又は過失による起因による第三者への賠償		○
		24	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		○
	帳票類の取り扱いリスク	25	帳票類などの紛失、盗難などが発生した場合の本市水道事業への届出及びその修復に伴う処置		○
	現金取扱リスク	26	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	27	業務及び効率的な管理や運用に対する方策の提案		○
		28	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	○	
	本市水道事業による委託業務見直しリスク	29	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	○	
		30	委託業務の追加、修正に伴う業務執行体制の見直し等		○