

# 北秋田市水道事業窓口業務委託仕様書

## 第1章 一般事項

### (目的)

第1条 この仕様書は、北秋田市（以下「委託者」という。）の委託する検針、水道等料金（上水道料金、簡易水道料金及び関連する各種手数料、公共下水道使用料、農業集落排水使用料、浄化槽使用料）業務についての内容、実施方法及びその他必要な事項を定めるものとする。

### (委託業務の区域)

第2条 委託業務の区域は、北秋田市一円とする。

### (委託業務の範囲)

第3条 委託業務の範囲は次のとおりとし、委託業務の委託を受けた者（以下「受託者」という。）は、別に定める業務委託契約書及び北秋田市水道給水条例並びに本仕様書（以下「仕様書等」という。）を遵守し、業務を履行するものとする。

- (1) 窓口業務
- (2) 検針業務
- (3) 検満メーター情報管理業務
- (4) 調定、更正業務
- (5) 収納業務
- (6) 滞納整理、水道給水停止業務
- (7) 電子計算処理業務
- (8) 事務引継ぎ業務
- (9) その他付随業務

### (法令の遵守)

第4条 受託者は、委託業務の遂行にあたっては、業務に関する関係法令規則及び、北秋田市の条例並びに関係規程等を遵守しなければならない。

### (業務の執行場所)

第5条 受託者の執務場所は、北秋田市役所内の委託者が指定する場所とする。

(窓口営業時間)

#### 第6条 営業日及び営業時間

業務時間については、次のとおりとする。

なお、業務上必要な場合は、次に掲げる窓口営業時間に関わらず業務を行わなければならない。

- (1) 原則として、平日の窓口営業時間は午前8時30分から午後5時15分までとする。
- (2) 休業日は、原則として、委託者の休業日(土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、委託者が休日扱いとする日)と同日とする。

(委託業務の期間)

第7条 委託業務の期間は、平成32年4月1日から平成37年3月31日までの5年間とする。また、契約締結日から平成32年3月31日は業務の準備期間とする。

- 2 受託者は、第1項に定める業務の準備期間に係る経費を負担するものとする。ただし、委託者が必要と認めた場合には、受託者と協議するものとする。

(委託業務の予定件数)

第8条 委託業務の予定件数は、「北秋田市水道事業窓口業務委託概要」を参照すること。

(業務従事者)

第9条 受託者は、自己の責任において、次の各号に掲げる委託業務に従事する者(以下「業務従事者」という。)を確保しなければならない。この場合、受託者が業務の一部を第三者に再委託する場合は、委託者の承諾を受けるものとする。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。また、業務従事者は、雇用の拡大を図るため、原則北秋田市在住の市民を採用すること。

- (1) 検針・集金業務従事者

受託者の採用基準による。

- (2) 料金業務等従事者

受託者の採用基準による。

受託者は、委託業務の実施にあたり前項に規定する業務従事者の人員配置及び雇用形態が記載された従事者名簿を作成し、委託業務開始前に委託者に届け出なければならない。また、委託業務開始後、業務従事者の採用・異動・退職等により変更があった場合も速やかに委託者に届け出なければならない。

(証明書等)

第10条 委託者は、受託者からの届出に基づき身分証明書証を作成し、受託者に交付す

るものとする。

- 2 受託者は、前号で交付された身分証明書証を業務責任者及び徴収事務従事者に交付し、委託業務に従事するときは常に携帯させなければならない。
- 3 受託者は、業務責任者及び徴収事務従事者が退職した場合は、委託者に対し速やかに身分証明書を返還しなければならない。

(業務責任者)

第11条 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あたり、委託業務の管理遂行するための業務責任者を選任し、委託者に届け出なければならない。

(業務責任者の役割)

第12条 業務責任者は、委託業務全般について一切の管理を行い、業務の実施及び運営管理等の取締りを行わなければならない。

(現金の取扱等)

第13条 受託者は、収納した水道料金等を業務処理要領に基づき出納取扱金融機関へ払込みしなければならない。

(届出の変更)

第14条 受託者は、次の各号に該当する事項において、直ちに委託者へ届け出なければならない。

- (1) 受託者の名称、所在地、電話番号、業務責任者、現金取扱責任者、現金取扱員、業務使用印鑑、領収印または、業務従事者に変更があったとき。
- (2) 前項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られるとき。

(日報・月報等の報告書提出)

第15条 受託者は日報・月報等の報告書を委託者へ提出しなければならない。

(個人情報を含むデータ又は帳票類の取り扱い)

第16条 受託者は、委託業務の実施に伴い、個人情報を取り扱うときは、北秋田市個人情報保護条例の他、その他の関係法令を遵守しなければならない。

- 2 受託者は、個人情報を含むデータ又は帳票類を汚損又は亡失することのないよう細心の注意を払って取り扱わなければならない。
- 3 受託者は、前項について汚損、亡失又は盗難等が発生したときは、速やかに委託者へ報告するとともに、必要な措置を講じなければならない。
- 4 受託者は、個人情報の流出防止対策等について管理体制を整備し、業務従事者に対し

指導教育を行わなければならない。

- 5 委託者は受託者が個人情報の取扱いを怠り、委託者に損害を与えた場合は、受託者に対して損害賠償を求めることができる。

(秘密の保持)

第17条 受託者は、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 受託者は、委託業務の遂行に際して知り得た事項は、一切第三者へ漏らしてはならない。なお、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) 受託者は、電算システムに入力されている情報及びこの契約を遂行するために用いた資料並びにその結果等について、委託者の許可なく第三者のために転写、複写、閲覧または貸出等を行ってはならない。
- (3) 受託者は、委託業務完了後は委託者の指定により保管を要するとされたものを除き受託者の負担のもと委託業務に係る情報及び資料を抹消、消去及び切断等、再生使用不可能な方法により処分しなければならない。これら抹消・消去または廃棄に際し、委託者から作業の立会いまたは作業完了を確認することができる資料の提出を求められたときは、これに応じなければならない。

(経費の負担)

第18条 経費の負担は、別表1「経費の負担区分」に従うものとする。

- 2 前項のほか、業務の性質上、当然必要と認められるものについては、受託者の負担とする。

(貸与品等)

第19条 委託者は委託業務の実施にあたり別表2「貸与備品」のほか必要と認められる物品を、受託者へ無償貸与することができる。

## 第2章 委託業務内容

(委託業務)

第20条 委託業務は次の各号により行う。

- (1) 第3条第1号から同条第9号については、別に定める「北秋田市水道事業窓口業務処理要領」に基づき処理する。
- (2) その他付随業務  
上記のほか、委託業務に関連する付帯業務  
(内容については、必要に応じ委託者と協議して定める。)

### 第3章 厳守事項

#### (厳守事項)

第21条 受託者は、次の各項を遵守し、業務を執行しなければならない。

- (1) 業務従事中、業務従事者は、身だしなみに注意し、他の批判を受けないようにすること。
- (2) 業務従事者は、現地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ってはならない。
- (3) 業務従事者は、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。
- (4) 現地訪問は原則営業時間内に行うものとし、営業時間外であっても社会通念上許容される時間帯であること。ただし、時間指定があった場合又は緊急の依頼があった場合は、柔軟な対応をとらなければならない。

#### (身分証明書の携行)

第22条 業務従事者は、使用者等を訪問するときは、業務委託証明書及び受託者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。

2 前項の受託者身分証明書は、顔写真付きとする。

#### (業務専念義務)

第23条 業務従事者は、業務従事中に他の営業行為等を行ってはならない。

### 第4章 収納状況の確保

#### (収納率の確保)

第24条 受託者は、民間活力を発揮し、毎年委託者が設定する目標収納率以上の数値を確保しなくてはならない。

#### (収納率低下に対する違約金及び契約解除)

第25条 受託者は、収納率が目標収納率を著しく下回った場合は、委託者に違約金を支払うものとする。なお、違約金の算出については、委託者と受託者が協議のうえ決定する。

2 受託者は、前項に該当する場合であっても災害、事故及びその他事由により委託者がやむを得ないと認めた場合は、前項に定める違約金を委託者に支払う必要がないものとする。

- 3 委託者は、受託者による収納率の低下により、妥当性のある収納率確保が困難と判断した場合は委託契約を解除することができる。また、委託契約の解除により発生した費用については、受託者が負担するものとする。

## 第5章 委託料の支払い等

(委託料の支払い)

第26条 委託料の請求及び支払は、次の各号に掲げる区分に応じ、当該各号に定める方法によるものとする。

- (1) 受託者は、毎月提出する業務報告書について委託者による検査に合格したときは、委託者に対し、当該月分の委託料の支払いを請求するものとする。
- (2) 毎月支払う委託料は、当該年度の額を12で除した額とし、端数が生じた場合は最終回の支払額に加えるものとする。
- (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日以内に支払うものとする。

## 第6章 その他

(災害時応援に係る協力)

第27条 大規模な災害発生時には、受託者は委託者の指示に従い、給水活動等に可能な限り協力するものとする。

(苦情等の対応)

第28条 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。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。

(事故等発生時の処理及び賠償)

第29条 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) 作業中の事故等（検針作業中の事故、車両による事故、使用者の所有物の損壊等）
- (6) その他、委託者へ報告する必要があると認められたもの

（電子データ及び関連文書の保存）

第30条 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に保存しなければならない。

（報告会議等の実施）

第31条 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、定期に受託者の報告会議を開催するものとする。

- 2 委託者は、必要と認めるときは、前項の報告会議とは別に受託者と臨時に業務に係る会議を開催するものとする。

（準備及び業務引継期間）

第32条 受託者は、準備及び業務引継期間内に委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 準備及び業務引継期間内における、受託者の徴収事務従事者の事務引継ぎ等業務習熟にかかる経費については、受託者の負担とする。

（契約期間満了等による事務引継等）

第33条 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、委託業務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事務を必要資料の提出及び技術指導により、次の受託者に正確に引き継がなければならない。

- 2 事務引継ぎにかかる経費については、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。

（履行義務）

第34条 受託者は、仕様書等に明示されていない事項であっても、業務の性質上当然必要とされるものは受託者の負担で施行しなければならない。

（定めのない事項）

第35条 本仕様書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ものとする。

(補 足)

第36条 本仕様書に定めのない事項で、受託者が技術提案又は企画提案したもののうち、委託者が必要と認め、業務に採用するものについては、その都度本仕様書を変更し施行するものとする。

2 その他本仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者で協議のうえ決定するものとする。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ものとする。

別表 1

### 経費の負担区分

経費負担の区分については、以下のとおりとする。なお、下記に記載のない経費の負担については、上下水道課の指示に従うものとする。

・北秋田市が負担するもの

区 分	備 考
建物維持管理費	庁舎に係る維持管理費
光熱水費	庁舎の電気料、ガス使用料、水道料、下水道使用料
セキュリティ費	庁舎防犯警備に係る経費
清掃費	庁舎清掃に係る経費
消防機器点検費	庁舎に設置してある消防機器点検に係る経費
受託者駐車場	庁舎の駐車場を利用
お客様駐車場	庁舎の駐車場を利用
収納手数料	以下の手数料は、上下水道課が金融機関へ直接支払う。 ①口座振替手数料（自動払込手数料を含む。） ②郵便振替手数料 ③コンビニエンスストア収納代行手数料等
通信費	①固定電話料金（現在上下水道課で使用している電話を使用する場合。）及び携帯電話料（購入・契約費用及び通話料） ②必要に応じてインターネットの接続回線料
電子計算機システム関連費	①サーバー、パソコン、プリンタ等のハードウェア費用 ②料金システムの構築に係る費用



	<p>③ハンディターミナル（検針用）及び周辺機器及び、 バッテリー、ロール紙等の消耗品</p> <p>④ネットワーク機器</p> <p>⑤システムの改修費用</p> <p>⑥ハードウェア、ソフトウェアの維持管理に係る保守費用</p> <p>⑦コンビニ収納の速報及び確報データの受信機器及びこれに係る通信費</p>
メーター	メーター購入に要する経費
印刷製本費	<p>①窓口業務関連帳票</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・水道料金等口座振替依頼書</li> <li>・手書き用納付書</li> <li>・収入金日報</li> </ul> <p>②料金システム関連帳票</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・検針票</li> <li>・水道料金等納入通知書（コンビニ用・単票）</li> <li>・水道料金等督促状及び催告書</li> </ul> <p>その他業務に必要な帳票</p>
車両維持経費	<p>営業車両に係る全経費</p> <p>①車輛費</p> <p>②車検及び定期点検整備費用</p> <p>③燃料費及び維持経費</p> <p>④自動車保険料</p> <p>⑤その他車両に係る付属品</p>
事務用品	事務用備品、電子レジスタ、コピー機、シュレッダー、手提げ金庫、耐火金庫、その他受託者が業務に必要と思われる備品（別表2「貸与備品」を参照のこと）
事務用消耗品	納入書等を印刷するためのプリンタトナー、事務用品、その他業務に必要な消耗品

受託者が負担する経費

区 分	備 考
準備期間に係る経費	①人件費等 ②その他業務開始までに必要な費用
事務用機械器具類の購入	貸与備品以外で受託者が業務に必要な事務機械備品
保険料	水道料金等収納業務に伴う各種保険料等
被服費・領収印	従事者用の制服、検針員集金員の作業被服、名札等、 領収印（受託者が必要とする個数）
後納郵便物等郵送料	①水道料金等納入通知書 ②水道料金等督促状及び催告書 ③給水停止予告通知書 ④その他通知等に一切の郵送料

別表 2

貸与備品

北秋田市が受託者に無償で貸与する備品は下記のとおりとする。

事務用備品、事務用機器 電算システム等の（貸与）	事務用備品 机 必要台数 椅子 必要台数 棚 一式 PC 必要台数 プリンタ 必要台数 圧着機 1台 携帯電話 2機 インターネット端末
-----------------------------	--