

安曇野市上下水道料金徴収等業務委託

仕 様 書

安曇野市 上下水道部 経営管理課

安曇野市上下水道料金徴収等業務委託 仕様書

本仕様書は、安曇野市が委託する上下水道料金徴収等業務について、受託者が委託を履行することに関して、必要な事項を定めるものとする。

1 業務委託名

委託する業務の名称は、「安曇野市上下水道料金徴収等業務委託」とする。

2 委託期間

委託期間は令和 8 年 10 月 1 日から令和 13 年 9 月 30 日までとする。

3 委託区域

委託区域は、安曇野市内全域とする。ただし、委託者が必要と認めるときは、受託者に委託区域外において事務を行わせることができるものとする。

4 委託事務の範囲

委託事務の範囲（以下「委託事務」という。）は、次のとおりとし、各事務の内容は別紙「委託事務細目」に明記する。ただし、受託者は、本仕様書及び委託事務細目に明示されていない事項であっても、事務の性質上、委託事務に当然付随するものについては、これを行わなければならない。

- (1) 窓口事務
- (2) 開閉栓事務
- (3) 検針業務
- (4) 料金算定事務
- (5) 収納事務
- (6) 滞納整理事務
- (7) 給水停止事務
- (8) その他関連する事務

5 収納できる公金の範囲

受託者が収納できる公金（以下「水道料金等」という。）は、次のとおりとする。

- (1) 安曇野市水道事業給水条例（平成 17 年安曇野市条例第 250 号）第 23 条に規定する水道料金及び第 30 条第 5 号に規定する諸証明手数料
- (2) 安曇野市公共下水道条例（平成 17 年安曇野市条例第 209 号）第 36 条に規定する下水道使用料
- (3) 安曇野市農業集落排水施設条例（平成 17 年安曇野市条例第 160 号）第 18 条に規定する農業集落排水施設使用料
- (4) 安曇野市生活排水処理施設等条例（平成 17 年安曇野市条例第 130 号）第 11 条に規定する合併処理浄化槽使用料

- (5) 安曇野市税外収入金に対する手数料及び延滞金徴収条例（平成 17 年安曇野市条例第 86 号）第 4 条又は第 5 条に規定する水道料金、下水道使用料、農業集落排水施設使用料、合併処理浄化槽使用料に係る督促手数料及び延滞金（令和 6 年度以前の歳入に関し発した督促状に係る督促手数料については、その督促状を発した日にかかわらず、なお従前の例による。）
- (6) 安曇野市手数料条例（平成 17 年安曇野市条例第 85 号）第 2 条別表に規定するその他の事務に係る証明（公共下水道使用料、農業集落排水施設使用料及び合併処理浄化槽使用料に係る納入証明）手数料

6 業務執行計画及び業務手順書

- (1) 受託者は、年度当初に年間計画表を作成し、委託者に提出しなければならない。
- (2) 受託者は、業務の実施に当たり、業務手順書を作成し、委託者に提出するものとする。また、その内容を変更する場合には委託者と協議の上、変更した内容を提出するものとする。

7 電算システム

委託事務を行うにあたり使用する電算システムは委託者が指定する「上下水道料金システム」及び「上水道管理システム」とし、オンラインネットワークにより、常時委託者と受託者において情報を共有するものとする。

8 委託事務の引継ぎ

- (1) 受託者は、委託契約締結後、直ちに委託者と事務内容、事務実施スケジュール及び事務引継ぎの打合せを行い、業務委託開始までの準備期間（委託契約締結日から令和 8 年 9 月 30 日まで）に係る委託事務引継計画表を委託者に提出しなければならない。
- (2) 受託者は委託者と協議の上、業務委託開始までの準備期間において、現受託者から委託事務に関し円滑な引継ぎを行わなければならない。なお、その期間においても本仕様書 37 に規定する秘密の保持及び本仕様書 38 に規定する個人情報の保護を遵守しなければならない。
- (3) 受託者は、業務委託開始までの準備期間における電算システムの利用も可とするが、委託者及び現受託者監視の下での利用に留めるものとする。

9 委託事務監督者

- (1) 委託者は、受託者及び本仕様書 15 に規定する事務責任者を指示監督するため委託事務監督者を選任するものとする。
- (2) 委託事務監督者は、上下水道部経営管理課庶務担当係長とする。

10 委託事務監督者の権限

委託事務監督者は次に掲げる権限を有するものとする。

- (1) 受託者又は事務責任者に対する指示、監督、承諾又は協議
- (2) 本仕様書等に基づく委託事務の履行のための帳票類の承認
- (3) 本仕様書等に基づく委託事務の履行状況の調査、報告の聴取、指示及び検査

- (4) 個人情報等の外部への公開
- (5) その他必要な事項

11 営業所等の設置

- (1) 受託者は、委託者が指定する場所「安曇野市堀金烏川 2750 番地 1（安曇野市役所 堀金支所 庁舎内）」に営業所を設置し、その名称を「安曇野市上下水道料金センター」として、その看板を掲げるものとする。また、営業所の設置にあたり次の条件を遵守しなければならない。
 - ア 常に善良な管理者の注意をもって使用すること。
 - イ 第三者に使用させてはならないこと。
 - ウ 使用目的以外の目的に使用しないこと。
 - エ 契約が終了した場合には、速やかに原状に回復して返還すること。ただし、委託者が特に認めた場合には原状に回復しないことができる。
- (2) 前号に規定する安曇野市上下水道料金センターとは別に「安曇野市豊科 6000 番地（安曇野市役所 本庁舎 2 階 経営管理課）」において窓口を設置し、名称の看板を掲げるとともに人員を 1 人配置し窓口事務を行うものとする。なお、名称については「安曇野市上下水道料金センター」とする。

12 営業所等の営業時間

- (1) 営業所の営業時間は、月曜日から金曜日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとし、休業日は、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める休日及び年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日までの期間）とする。ただし、緊急の開閉栓や漏水等がある場合は、休業日であっても対応する。また、委託者が取り組む休日窓口の開設があった場合、繁忙期はそれに合わせて営業を行うものとする。
- (2) 受託者は、営業時間外に事務を行う場合は、事前に委託者へ許可を得なければならない。ただし、緊急の場合については、事後の届け出等により許可を得るものとする。
- (3) 受託者は、営業時間外の時間であっても、必要に応じ出動できる体制をとるものとする。
- (4) 本庁舎における窓口の営業時間は、平日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとし、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める休日及び年末年始は休日とする。

13 営業所等の管理

- (1) 受託者は、常に営業所等の火災、盗難等の予防のため必要な処置を講ずるとともに、建物の管理について委託者の指示に従わなければならない。
- (2) 受託者は、委託者の承諾を得ずに営業所等の決められた場所以外の庁舎施設に立ち入ってはならない。

14 委託事務従事者

- (1) 受託者は、自己の責任において、委託事務に従事する事務従事者（臨時に雇用するものを含む。以下「事務従事者」という。）を確保しなければならない。

- (2) 受託者は、委託事務内容と同種又は類似業務の実務経験が1年以上ある事務従事者（常勤の正規社員に限る。）を2人以上配置しなければならない。
- (3) 受託者は、事務従事者について、「事務従事者（変更）届（様式1）」を委託者に提出しなければならない。また、併せて「受託者証（様式3）」に必要事項を記入して提出し、委託者の証明を受けなければならない。
- (4) 受託者は、事務従事者に対し身分証明書を発行し、その管理をしなければならない。なお、身分証明書は顔写真付きのものとする。
- (5) 受託者は、繁忙期及び緊急時において事務従事者が不足となった場合でも、確実に委託事務が履行できるよう、事務従事者の応援体制を確立しておかなければならない。

15 事務責任者及び副事務責任者

- (1) 受託者は、委託事務の履行に責任を負い本仕様書等に定められた事項の処理をするため、事務従事者の中から事務責任者を選任しなければならない。
- (2) 受託者は、事務責任者を補佐する者として、副事務責任者を選任しなければならない。

16 事務責任者及び副事務責任者の責務

- (1) 事務責任者は、委託事務全般について一切の管理を行い、委託事務の履行及び運営の管理監督を行わなければならない。
- (2) 事務責任者は、常にその所在を明らかにし、委託者と連絡が取れるようにしなければならない。
- (3) 事務責任者は、緊急時に迅速かつ確実な対応がとれるよう緊急連絡体制を確立し、連絡網を整備して委託者に提出しなければならない。
- (4) 副事務責任者は、事務責任者を補佐し、事務責任者に事故あるとき又は欠けたときには、副事務責任者がその事務を行う。

17 事務責任者の届出等

- (1) 受託者は、事務責任者及び副事務責任者（以下「事務責任者等」という。）を選任する場合は、事務責任者等の経歴を添えて委託者に届け出るものとする。
- (2) 受託者は、事務責任者等を変更しようとするときは、あらかじめ委託者に届け出なければならない。
- (3) 委託者は、事務責任者等が委託事務の事務責任者等として不適格と認めるときは、理由を明示して受託者に対して事務責任者等の交代を求めることができる。

18 事務責任者及び副事務責任者の選任基準

受託者は委託契約期間を通じて、以下の基準を有する者を配置することとする。

- (1) 事務責任者
委託事務内容と同種又は類似業務における管理監督経験を3年以上有する者であること。
- (2) 副事務責任者
委託事務内容と同種又は類似業務における管理監督経験、若しくは同等の経験を1年以上有す

る者であること。

19 現金取扱者

- (1) 受託者は、委託事務を行うにあたり、現金を取り扱う者を指定し、「現金取扱者（変更）届（様式2）」を委託者に提出しなければならない。
- (2) 受託者は、領収日付印を調製し、現金取扱者に貸与しなければならない。また、現金取扱者を解任した場合は領収日付印を返還させなければならない。

20 変更の届出

次に該当する事項は、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、代表者、電話番号、事務責任者等、事務従事者、現金取扱者又は領収日付印等に変更があったとき。
- (2) 前号に規定する事項のほか、委託事務の履行上、必要があると認められるとき。

21 制服の着用

受託者は、検針及び滞納整理事務等のため、水道使用者及び下水道使用者等（以下「水道使用者等」という。）を訪問するときは、統一的な服装を着用しなければならない。

22 受託者証の携行

- (1) 受託者は、委託事務に従事しているときは、本仕様書 14（3）に規定する委託者が証明した受託者証及び、本仕様書 14（4）に規定する身分証明書を常に携行し、これを提示しなければならない。
- (2) 受託者は、受託者証を紛失、滅失又は毀損したときは、直ちに委託者へ報告し、再交付を受けなければならない。
- (3) 受託者は、委託事務従事者が退職したとき、委託期間が満了したとき及び委託契約の中止又は解除があったときは、受託者証を直ちに委託者へ返納しなければならない。

23 水道使用者等への対応

- (1) 受託者は、水道使用者等に対して親切丁寧に対応し、その信頼を得るように努めなければならない。
- (2) 受託者は、委託事務を行うにあたり、態度及び言葉使いに十分注意し、水道使用者等から批判を受けるような言動をしてはならない。
- (3) 受託者は、水道使用者等の土地又は建物に立ち入るときは、立ち入りの目的を告げるとともに、必要な範囲を越えて立ち入ってはならない。
- (4) 受託者は、委託事務を履行するうえで発生した水道使用者等からの苦情、懸案及び損害等に対し責任をもって処理しなければならない。

24 信用失墜行為等の禁止

- (1) 受託者は、委託事務を行うにあたり、故意又は過失により委託者の信用を著しく失墜させ、社会的評価を低下させる行為をしてはならない。
- (2) 受託者は、委託事務を行うにあたり、いかなる理由でも水道使用者等から水道料金等以外の金品その他のものを受け取ってはならない。
- (3) 受託者は、委託事務に従事しているときは、他の営業行為に類することをしてはならない。
- (4) 受託者は、前各項の行為により、全国的又は広域的な報道、インターネット等による拡散、その他社会的に注目を集める事態が発生し、委託者に損害が生じた場合は、契約を解除しない場合であっても、委託者は受託者に対して当該損害の賠償を請求することができる。なお、損害賠償額は委託者と受託者が協議して定める。
- (5) 前項の損害賠償額は、次に掲げるものとする。
 - ア 謝罪広告、記者会見その他の広報対応に要した費用
 - イ 再発防止策の実施に要した費用
 - ウ 市民対応や問い合わせ対応に要した人件費等の経費
 - エ その他、委託者が合理的に立証可能な直接的損害費用

25 努力目標数値

受託者は、現年度分及び過年度分の収納率目標値を定め、次に掲げる目標値を達成するため、委託事務の履行に最大限の努力をしなければならない。(現年度分の水道料金徴収のみ、目標値以下は違約金の対象)

(1) 現年度分の収納率目標値（翌年5月末現在）

水道料金 99.60%以上 下水道使用料 99.30%以上

目標値が達成されない場合、下記により違約金が発生し、受託者は委託者へ支払わなくてはならない。(契約期間の初年度及び最終年度は6ヶ月により違約金は発生しないものとする。)

◎違約金算出方法

- ・ 収納率違約金の算出については、下記の算定式によるものとする。
- ・ 収納率違約金の対象は水道料金とする。
- ・ 収納率違約金の対象区域は、上水道事業区域とする。
- ・ 収納率違約金は千円未満を切り捨てるものとする。
- ・ 収納率は当該年度に収納した水道料金を当該年度調定額で除し得た結果に100を乗じて得た率の小数点以下第3位を四捨五入したものとする。

$$\text{○収納率違約金} = \text{現年度調定額} \times (\text{目標収納率} - \text{現年度収納率}) \times 1 / 2$$

◎現年度調定額 当該年度3月31日現在の水道料金調定額

◎目標収納率(%) 99.60%

◎現年度収納率(%) 翌年度5月31日現在の水道料金収納率

※現年度収納率において、基準日が休業日の場合は翌営業日とする。

(2) 時効到達年度分の収納率目標値

水道料金 99.70%以上 下水道使用料 99.40%以上

26 資料作成及び提出

- (1) 受託者は、委託事務に係る月例の実績報告に必要な日報、月報等の資料を作成し、「業務(一部)完了報告書(様式4)」とともに委託者へ提出しなければならない。
- (2) 受託者は、前号に規定するもののほか、委託者の求めに応じて必要な資料を作成し、提出しなければならない。

27 会議の実施

- (1) 委託者は、委託事務の実績報告に関して、その内容及び帳簿並びにその他の事項について、定期に受託者と会議を開催し、履行状況を検査するものとする。
- (2) 委託者は、必要と認めたときは、受託者と臨時に委託事務に係る会議を開催できるものとする。

28 事故発生時の報告及び処置

- (1) 受託者は、委託事務において次に掲げる事故等が生じ、又は、生じるおそれのあることを知ったときは、直ちにその状況を委託者に報告しなければならない。
 - ア 納入済通知書及び領収日付印の紛失等
 - イ 受託者証及び身分証明書の紛失等
 - ウ 収納した水道料金等の紛失及び盗難等
 - エ 委託事務に関する電子データ及び関連文書等の紛失、滅失及び毀損等
 - オ 委託者からの貸与品の紛失及び毀損等
 - カ 前各号に掲げるもののほか、委託者が必要と認めるもの
- (2) 事故等の処置については、委託者と受託者が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には、受託者の責任において当該措置を行うものとする。

29 事故防止の措置等

委託者は、受託者による事故等が生じたことにより、この委託事務の履行に支障が生じると認めるときは、受託者に対し、委託事務の実施状況についての立入調査、委託事務への立会い等、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。

30 事務使用物品等の経費負担区分

委託事務に要する機器及び事務用品等に係る委託者と受託者の経費負担区分については、別表1「委託事務に係る委託者と受託者の経費負担区分」によるものとする。

31 事務室等の使用

- (1) 受託者が委託事務を行うために必要とする事務室、会議室、更衣室等（以下「事務室等」という。）は、委託者が契約期間中、協議の上、無償で使用できるものとする。
- (2) 受託者は、事務室等を故意又は過失により破損したときは、その損害を賠償しなければならない。

32 貸与品及び支給品

- (1) 受託者が委託事務を行うための委託者からの貸与品及び支給品は、別表2「貸与品、支給品一覧」のとおりとする。
- (2) 前号に規定する貸与品及び支給品のほか、委託事務の性質上、必要と認められるものについては、委託者と受託者が協議のうえ定めるものとする。
- (3) 受託者は、委託者から貸与品の引渡しを受けたときは、委託者に借用書を提出するものとし、貸与期間中は、貸与品を善良な管理者の注意をもって管理しなければならない。
- (4) 受託者は、委託期間が満了したとき又は契約の解除があったときは、直ちに貸与品及び支給品の未使用分について委託者に返還しなければならない。
- (5) 受託者は、その責に帰すべき事由により貸与品及び支給品を紛失又は毀損したときは、代品を納入し、又は修理その他原状回復に必要な費用を支払わなければならない。
- (6) 受託者は、支給品の在庫管理を行い、在庫切れとならないよう細心の注意を払い必要な時期に委託者へ発注を依頼しなければならない。

33 委託事務の増加に伴う扱い

新規上下水道布設等による委託事務の増加については、受託者の負担により対応するものとする。

ただし、業務量が著しく増加し、受託者による合理的な対応が困難となる場合は、委託者と受託者は協議のうえ、委託料その他条件の変更について調整を行うものとする。

34 書類の保管及び引継ぎ

- (1) 委託事務に関して作成した書類等は委託者に帰属するものとし、受託者は、これを十分な管理のもとに保管し、廃棄する場合は、事前に委託者の承諾を得なければならない。
- (2) 受託者は、委託事務に関して作成した書類等は、委託者の指示により安曇野市文書管理規程に基づき分類、整理しなければならない。
- (3) 受託者は、委託期間が満了するとき又は契約の解除があったときは、委託事務に関して作成した書類等を整理し、これを委託者に引き継がなければならない。

35 契約期間満了又は契約解除に伴う事務引継ぎ及び措置

受託者は、契約期間が満了したとき又は契約が解除されたときは、速やかに委託事務に関する一切を委託者及び委託者の指定する事業者引き継がなければならない。また、委託事務の継続が困難な状況となった場合においても、受託者は責任を持ってその引き継ぎ期間中、委託事務が継続できる措置を取らなければならない。

36 災害時等における対応

災害時等における自社独自の緊急体制を講じるとともに、市が行う緊急避難や災害支援との連携、協力を図ること。

37 秘密の保持

- (1) 受託者は、本業務において知り得た事項は、第三者に漏らしてはならない。なお、本業務の委託期間が満了又は契約が解除された後及び業務委託開始までの準備期間においても同様とし、以下の各項においても同様とする。
- (2) 受託者は、電算システム内の情報並びに本業務の履行のために用いた資料及びその結果等について、本市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。
- (3) 受託者は、本市の指示により保管を要するとされたものを除き、本業務に係る情報及び資料は、消去又は裁断等、再生使用不可能な方法により処分しなければならない。

38 個人情報の保護

- (1) 受託者は、本業務において個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び安曇野市情報セキュリティ管理運用規定（平成 30 年安曇野市訓令第 3 号）等の関連法令を遵守しなければならない。なお、本業務の委託期間が満了又は契約が解除された後及び業務委託開始までの準備期間においても同様とし、以下の項においても同様とする。
- (2) 受託者は、この契約による業務を処理するための個人情報の取扱いについて、別記「個人情報の取り扱いに係る特記事項」を遵守すること。

39 その他

受託者は、上下水道部並びに電算システム納入業者と協力し、委託事務を遂行しなければならない。

40 協議

本仕様書に定めない事項及び本仕様書の解釈に疑義が生じた場合については、委託者と受託者とが協議して定めるものとする。ただし、委託者と受託者との協議が成立しないときは、委託者の解釈によるものとする。

なお、協議は、水道法、地方公営企業法、安曇野市水道事業給水条例等関係法規及びこれらに関わる要綱、通知等に則し、使用者のサービス向上を基本として、双方誠実に行うものとする。

(別記)

個人情報の取扱いに係る特記事項

(基本的事項)

第1 受注者は、個人情報（個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）第 2 条第 1 項に規定する個人情報をいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、この契約による業務の実施に当たっては、個人情報の保護に関する法律、安曇野市個人情報保護法施行条例（令和 4 年安曇野市条例第 32 号）その他関係法令等を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(機密の保持)

第2 受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報を他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。

(収集の制限)

第3 受注者は、この契約による業務を行うために個人情報を収集するときは、その業務の目的を明確にし、目的を達成するために必要な範囲内で、適正な方法により収集しなければならない。

(目的外利用及び提供の禁止)

第4 受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報を契約の目的外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

(安全管理措置)

第5 受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報について、漏えい、滅失、き損及び改ざん（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

2 受注者は、個人情報の取扱いに関する規程類を整備するとともに、本件業務に係る個人情報の管理責任者を選任しなければならない。

3 受注者は、個人情報を取り扱う場所及び保管する場所（以下「作業場所」という。）を定めるとともに、作業場所に係る入退室の規制、防災・防犯対策その他の安全対策を講じなければならない。

4 受注者は、本件業務に係る個人情報の取扱いに着手する前に前 3 項に定める管理体制、安全対策その他の安全管理措置について、確認しなければならない。

(第三者への委託等の禁止)

第6 受注者は、発注者が承諾した場合を除き、この契約による業務については自らが行き、第三者（会社法（平成 17 年法律第 86 号）第 2 条第 1 項第 3 号に規定する子会社を含む。以下同じ。）に委託し、又は請け負わせてならない。

(第三者への委託等の準用)

第7 この特記事項は、受注者が、発注者の承諾に基づき、この契約による業務を第三者に委託し、又は請け負わせるときに準用する。

(業務従事者への周知)

第8 受注者は、その業務に従事している者に対して、在職中及び退職後においても当該契約による業務に関して知り得た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など、個人情報の保護に必要な事項を周知させるものとする。

(複写又は複製の禁止)

第9 受注者は、この契約による業務を処理するため発注者から引き渡された個人情報が記録された資料等を発注者の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(資料等の返還)

第10 受注者は、この契約による業務を処理するために、発注者から提供を受けた個人情報が記録された資料等は、この契約の完了後直ちに発注者に返還するものとする。ただし、発注者が別に指示したときは当該方法によるものとする。

(資料等の廃棄)

第11 受注者は、この契約による業務を処理するために、受注者自らが収集し、又は作成した個人情報が記録された資料等は、この契約の完了後速やかに廃棄するものとする。ただし、発注者が別に指示したときは、この限りでない。

(監査及び調査)

第12 発注者は、この契約に係る個人情報の取扱いについて、安全管理措置が講じられているかどうか監査又は調査を行うことができる。

(事故報告)

第13 受注者は、この契約に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは、速やかに、発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。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。

(指示)

第14 発注者は、受注者が契約による業務を処理するために取り扱っている個人情報について、その取扱いが不適当と認められるときは、受注者に対して必要な指示を行うことができる。

(契約の解除及び損害の賠償)

第15 発注者は、次の各号のいずれかに該当するときは、この契約を解除し、又は受注者に対して損害賠償の請求をすることができる。

(1) 本件事務を処理するために受注者が取り扱う個人情報について、受注者の責に帰すべき理由による個人情報の漏えい等があったとき。

(2) 前号に掲げる場合のほか、この特記事項に違反し、本件業務の目的を達成することができないと認められるとき。

2 前項第 1 号の個人情報の漏えい等に伴う損害賠償その他の一切の責任は、個人情報の漏えい等が、受注者が第三者への発注等をし、当該第三者等において発生した場合であっても、当該受注者が負うものとする。

委託事務細目

1 窓口事務

安曇野市水道料金センター及び本庁舎経営管理課窓口における窓口対応及び電話受付等のお客様対応とそれらに伴う事務処理全般を行う。

- (1) 開栓(使用開始)、閉栓(使用中止)、使用者・所有者・送付先等変更申込みの受付
(※開閉栓受付については、LINE を活用した受付も実施。)
- (2) 口座振替の推進
- (3) 窓口収納（水道料金、下水道使用料、農業集落排水使用料、合併処理浄化槽使用料）
- (4) 水道料金等の照会、納入相談、問い合わせ対応及び苦情対応
- (5) 申し出者への納入通知書等の発行
- (6) 納入証明作成及び手数料収納
- (7) 減免申請書、口座振替依頼書等の受付
- (8) 開閉栓受付時における未納料金等の調査及び支払依頼
- (9) 各支所との窓口収納に関する連絡調整
- (10) お客様対応報告書(苦情対応報告)の作成及び報告
- (11) 郵便物の受取・返戻
- (12) 死亡者相続人、転入・転出者への料金等説明及び書類受付
- (13) その他窓口対応、受付事務に関すること

2 開閉栓事務

水道使用開始又は中止の申込み等に対して、開閉栓作業を行い、必要な事務処理まで確実に実施する。

- (1) 開閉栓申込みに係る止水栓の開閉栓作業及び開閉栓作業時のメーター検針
- (2) 開栓時検満切れメーター交換（直読 13mmに限る）
- (3) 閉栓作業時の水道料金等の現地精算
- (4) 水道の既設開栓、一時閉栓に係るデータ入力
- (5) 下水道の使用開始、使用中止に係るデータ入力
- (6) 新設、廃止に係るデータ入力
- (7) 使用者、所有者、送付先及び口径等変更等に係るデータ入力
- (8) 減免申請等に係るデータ入力
- (9) 井戸水メーター（下水道加算メーター）の使用開始、廃止に係るデータ入力
- (10) メーター交換に係るデータ入力
- (11) 私設メーターの新設及び取替に係るデータ入力及び検満交換指導
- (12) 開閉栓及び各種申請等に係るデータ入力に要した書類の整理及び保管
- (13) その他開閉栓事務に関すること

3 検針業務

水道料金等の算定を目的として、開栓中のものについては隔月に検針を行う（市内を2地区に分けており、奇数月：穂高・三郷地区、偶数月：豊科・堀金・明科地区）。また、閉栓中のものについても使用状況の確認を目的に年1回以上検針を行う。

(1) 検針員関連業務

- ア 検針員の確保及び研修の実施
- イ 身分証明書の発行及び管理
- ウ 検針員との連絡調整
- エ 検針員に対する指導

(2) 検針作業

- ア 水道メーター及び下水道加算メーター(井戸水メーター)の検針
- イ 私設メーター（子メーター）の検針（一部のみ ※1,000件程度）
- ウ 上下水道使用水量のお知らせの発行
- エ 漏水が疑われる場合の使用者への連絡
- オ 検針員による検針結果の引継ぎ、再検針物件の確認
- カ 使用水量に異常があった場合の現地確認、使用者への連絡及び確認
- キ 給水条例違反者を発見した場合の委託者への対応及び報告
- ク 無断使用者、無断退去者の調査及び発見した場合の早期事態解消
- ケ メーター故障・破損、メーターボックス破損及びメーターボックス内漏水に係る委託者への連絡及び調整
- コ 未検針物件、メーター異常物件等の調査及び再検針
- サ 使用水量「0 m³」物件の使用者への確認、現地居住調査及び対応
- シ 検針内容に対し、使用者から苦情があった場合の確認、調査、対応及び結果を委託者へ報告
- ス 検満メーターの発見及び交換依頼
- セ 文書配布事務（お知らせ文書等、必要に応じて配布）
- ソ 閉栓メーターの検針（年1回以上 ※3,000件程度）

(3) 検針業務

- ア 検針順路の変更及び調整
- イ ハンディーターミナル準備
- ウ 検針データの作成及びハンディーターミナルへのデータ送信
- エ ハンディーターミナルから上下水道料金システムへの検針済データの受信
- オ データサービスセンターからの検針データ入力
- カ 検針データチェック及び懷疑データ、不明データの調査
- キ 使用水量及び汚水排除量の認定及びデータ入力
- ク 上下水道工事等に伴う掛け流し物件の使用水量調整
- ケ 郵送による上下水道使用水量のお知らせ作成及び発送（希望者及び使用水量訂正物件等）
- コ 共同住宅の親メーターと私設メーター（子メーター）の差量調査及び連絡

- (4) 検満メーター交換に伴う交換データ入力
- (5) その他検針員及び検針業務に関すること

4 料金算定事務

検針データ及び認定による使用水量に基づき、水道料金及び下水道使用料・農業集落排水施設使用料・合併処理浄化槽使用料を算定する。現金納付希望者に対しては納入通知書を作成し、発送する。

- (1) 漏水等減免処理
- (2) 算定前データチェック、エラーデータの確認及び訂正
- (3) 水道料金等の算定
- (4) 水道料金等算定額の更正
- (5) 水道料金等の納入通知書作成及び発送
- (6) 水道料金等の算定結果の委託者への報告
- (7) 納入通知書返戻分の調査及び再発送
- (8) 閉栓に伴う精算分の料金算定、納入通知書作成発送及び口座振替依頼
- (9) その他水道料金等算定及び請求事務に関すること

5 収納事務

請求した水道料金等を、正確かつ確実に収納するとともに収納率の向上を図るように努める。また、収納結果について、口座振替結果データ及び納入済通知書等による収納データを基に収入消込を行い、誤りがないことを確認の上、委託者へ収入金の経理引継ぎを行う。

また、重複納入や減免等による過誤納金に対して還付又は充当の処理をする。なお、還付方法は原則として口座振込によるものとし、現金還付を行う場合には、営業所窓口において運転免許証等による本人確認を行う。

(1) 収納全般

- ア 領収日付印の調整及び管理
- イ つり銭の自己調達、保管及び管理
- ウ 手書納付書（領収書）の管理
- エ 預り証の交付及び管理
- オ 窓口納入通知書等の発行
- カ 郵便振替希望者への払込用紙の作成及び発行
- キ 収入金の整理、保管
- ク 収入金出納報告書の作成及び収入金の指定金融機関への入金
- ケ 延滞金、遅延損害金の請求及びデータ入力

(2) 口座振替

- ア 口座振替依頼書の口座データ等入力及び口座振替依頼書の整理、保管
- イ 口座振替の推進
- ウ 金融機関への定期振替分の口座振替依頼書（FAX）及び口座振替依頼データ（ネット送信）作成

及び配布

エ 希望者への口座振替のお知らせ作成及び発送

オ 金融機関への再振替分の口座振替依頼書（FAX）及び口座振替依頼データ（ネット送信）作成及び配布

カ 再振替該当者への口座再振替のお知らせ（口座残高確認通知）作成及び発送

キ 定期振替、再振替以外の個別振替希望者等の口座振替データ個別追加及び書面による口座振替依頼

ク 口座振替停止登録及び書面による口座振替依頼返却

ケ 振替不能物件の確認、原因調査及び支払方法変更等依頼

(3) 消込

ア 金融機関からの振替結果データ受領による収入消込（定期振替分、再振替分等）

イ コンビニエンスストア等収納金の収入消込（速報データ及び確報データ）

ウ その他の収納方法による収入金の収入消込（窓口収納分、郵便振替分等）

エ 収入日計表の作成

オ 収入金の委託者への経理引継ぎ

カ 納入済通知書等の整理及び保管

キ 収入月計表、未収金集計表等、収入金額、未納額の確認及び収入状況内訳表の作成

(4) 還付及び充当

ア 水道料金等の過誤納金の確認及び還付充当の処理

イ 過誤納金整理票及び関係書類作成

ウ 還付充当に関する委託者への経理引継ぎ

エ 還付充当対象者への通知発送

オ 上下水道料金システムへの還付充当データ入力

カ 還付及び充当処理

(5) その他収納事務に関すること

6 滞納整理事務

水道料金等が未納となっている者に対し、督促状等を発送する。また、未納者と支払いについての相談を行い、必要に応じて分納、延納の誓約をする。

未納分の水道料金等の徴収と管理は、不納欠損をするまで継続的に行うものとする。

(1) 滞納整理全般

ア 未納者の抽出及び督促状・催告書の作成及び発送

イ 未納者への電話・臨戸等による支払い催告

ウ 督促状等の返戻文書の調査及び再発送

エ 使用中止者、市外転出者で未納のある者及び下水道使用料・農業集落排水施設使用料・合併処理浄化槽使用料のみ滞納者への速やかな支払い催告

オ 訪問による集金（市内及び市内使用者の転居先等：松本管内及び北アルプス管内等、その他県内）

カ 未納分の水道料金等の徴収と管理の徹底を図るため、委託者と受託者は必要に応じて調整会議を行うこととする。

(2) 誓約管理事務

- ア 未納者との納入誓約書の取り交わし
- イ 誓約内容の入力及び関係書類の整理保管
- ウ 誓約者内入用納入通知書等の作成及び発送
- エ 誓約者の納入状況一覧表による誓約履行の管理
- オ 誓約不履行に係る誓約の取り直し及び時効期限前の再誓約

(3) その他滞納整理事務に関すること

7 給水停止事務

催告の納期限を過ぎても支払いのない滞納者について、委託者の承認を受けた上で給水停止を行う。給水停止を行った後、受託者の営業時間内に支払い及び支払いについての誓約が交わされたものは、当日に給水停止を解除する。

(1) 給水停止事務全般

- ア 給水停止予告対象者（新規未納者及び誓約不履行者）の抽出及び給水停止の起案
- イ 催告書、給水停止予告通知書の作成及び発送
- ウ 給水停止対象者の抽出（入金確認）
- エ 給水停止執行
- オ 給水停止執行後における未収金の収納
- カ 入金者及び誓約者の給水停止解除・保留・中断（開栓作業）
- キ 給水停止結果報告書の作成及び報告
- ク 給水停止に伴う閉栓及び精算処理（システムの閉栓処理）
- ケ 給水停止情報、交渉経過等についての上下水道料金システムへの入力
- コ 給水停止物件（閉栓物件）の定期的な監視

(2) 委託者との連絡調整事務

- ア 給水停止中物件一覧表の加除（委託者と共有）

(3) その他給水停止事務に関すること

8 その他関連する事務

(1) 債権管理補助及び不納欠損補助事務

委託者からの要請により、配当要求及び法的手続き等に係る滞納者の資料を提出、経過を報告する。また、委託者が不納欠損処理を行うにあたり、時効判定の資料として、時効対象の水道料金等を抽出、対象者リスト及び各種資料を作成し委託者に提出する。委託者による不納欠損後、その欠損データをシステム入力する。

- ア 時効対象となる水道料金等の抽出及び報告
- イ 不納欠損対象物件の資料提出、経過報告
- ウ 上下水道料金システムへの不納欠損データの入力

エ 不納欠損物件で支払申出があった場合の委託者への取次ぎ

(2) 書類の受渡し事務

ア 本庁舎等と料金センターとの書類等の受渡し

(3) 委託者との連絡調整事務

委託者と受託者は、委託事務の実績報告を目的とする月1回の定例会を行う。また、その他必要に応じて委託者と受託者は連携して水道料金等徴収事務を遂行するものとする。

ア 実績報告、定例会に必要な資料作成及び定例会への出席

イ 統計及び各種調査等、委託者が必要とする資料等の提出

ウ 無断使用等、条例違反者発見時の対応等について委託者への報告

エ 訪問集金に関する税収納員との連絡調整及び収納確認

オ 口座振替、窓口収納及びコンビニエンスストア等の収納手数料計算のための件数報告

カ 月間スケジュール表の作成・提出

キ 時間外当番表の作成・提出

(4) その他の事務

ア 電算システムの管理及び各種帳票等支給品の在庫管理

イ 上記のほか、関連する附帯事務については、必要に応じて委託者と受託者が協議して定める。

事務従事者（変更）届

(宛先)安曇野市長

印

受託者証番号	ふりがな	性別	生年月日	住	所	連絡先	職 名	主な従事 事務
	氏 名							

様式2

令和 年 月 日

現金取扱者（変更）届

(宛先)安曇野市長

印

[illegible]

様式3

受 託 者 証 第 号	
写 真	事業者名
	氏 名
	生年月日
上記の者は、安曇野市上下水道料金徴収等 業務受託者であることを証明する。	
年 月 日	
安曇野市長 印	
1 この証明書は常に携帯し、提示しなければならない。 2 この証明書は、他人に貸与しないこと。 3 この証明書を紛失したときは、速やかに届け出ること。 4 この証明書は、身分を失ったときは、直ちに返還すること。	

業 務（一 部）完 了 報 告 書

令和 年 月 日

（宛先） 安曇野市長

受託事業者名

事務責任者

印

令和 年 月分の業務が次のとおり完了しましたので報告します。

窓 口・ 開 閉 栓 事 務	開栓申込受付数		件	開栓作業件数		件
	閉栓申込受付数		件	閉栓作業件数		件
	変更届出受付数		件			
	その他書類受付数		件	漏水減免	件	汚水排除量申告 件
				下水減免	件	その他 件
検 針 事 務	口座振替依頼書受付数		件			
	実検針数(定例検針)		件			
	水量認定数		件	検針不可能	件	前回誤検針 件
				漏水認定	件	その他 件
				汚水排除量申告	件	
	漏水・メーター故障発見数		件			
	異常水量現地確認数		件			
料 金 算 定 事 務	使用水量のお知らせ発行数(郵送分)		件			
	検満メーター交換データ入力件数		件			
	定期算定分	上水	件 円	下水	件 円	
	定期分納入通知書発行数	上水	件	下水	件	
	随時算定分	上水	件 円	下水	件 円	
収 納 業 務	料金等更正件数		件			
	料金等収納	上水	件 円	下水	件 円	
	うち、 センター現金収納	上水	件 円	下水	件 円	
	うち、 訪問集金	上水	件 円	下水	件 円	
	過誤納金処理件数		件	充当件数	件	円
				還付件数	件	円
滞 納 整 理・ 給 水 停 止 事 務	納入証明書発行数		件			
	督促状発行数	上水	件	下水	件	
	新規未納者停水予告発行件数		件			
	新規未納者停水訪問件数		件	(実作業件数	件	解除件数 件)
	誓約不履行者停水予告発行件数		件			
	誓約不履行者停水訪問件数		件	(実作業件数	件	解除件数 件)
	下水のみ未納者催告書発行数		件			
	使用中止滞納者(転出者)督促発行数		件			
	使用中止滞納者(転出者)催告書発行数		件			
	現年度分収納率	上水	%	下水	%	
	滞納繰越分収納率	上水	%	下水	%	

※ 各項目の件数等の根拠となる日報、月報、集計表、申請書等を添付すること。

※ 郵便物の件数を把握するため、文書送達依頼表の写しを添付すること。

委託事務に係る委託者と受託者の経費負担区分

区 分	摘 要	本 市	受託者	備 考
■ 現場管理費				
1 庁舎使用料				
(1) 事務所使用料				
	① 事務室（堀金支所）	○		
	② 受付窓口（本庁舎）	○		
(2) 管理・セキュリティ				
	① 庁舎防犯警備費（営業日夜間、休日）	○		
	② 庁舎清掃費	○		
	③ 庁舎建具・電気設備等工事費	○		躯体部分に係る工事
	④ 消防設備点検整備費	○		
	⑤ 庁舎照明・設備等維持管理費		○	電球、スチールラック等
(3) 光熱水費		○		
	① 庁舎電気代	○		
	② 上下水道料金	○		
(4) 駐車場費		○		
	① 業務用駐車場	○		
	② お客様駐車場	○		
	③ 社員等通勤用駐車場（堀金支所）（駐車場用地有。R7年度 1 台1,000円）		○	
	④ 社員等通勤用駐車場（本庁）（駐車場用地無。民間の駐車場を個人で契約）		○	

委託事務に係る委託者と受託者の経費負担区分

区分	摘要	本市	受託者	備考		
				備	考	
(5) 事務用備品等	① パソコン (①システム用端末、②コンビニ収納・LINE開閉栓申込受付用端末、③GIS用端末)	○		①10台 ②1台 ③1台		
	② プリンター (①システム用、②コンビニ収納・LINE開閉栓申込受付用、③GIS用)	○		①2台 ②2台 ③1台		
	③ ハンディーターミナル (充電器等付属品含む)	○		現在24台		
	④ 電話機器 (内線用)	○		現在5台		
	⑤ シーラー機	○		現在1台		
	⑥ 事務用机、椅子		○	一部貸与可 (机：15台、椅子：10脚)		
	⑦ 書庫、キャビネット		○	一部貸与可 (書庫：5台、キャビネット：1台)		
	⑧ 来客用椅子		○			
	⑨ ロッカー		○			
	⑩ 作業用・応接用テーブル		○	一部貸与可 (作業用テーブル：2台) (応接用テーブル：2台)		
	⑪ パソコン等 (受託者用端末)		○			
	⑫ 複合機		○			
	⑬ シュレッダー		○			
	⑭ 現金保管用金庫 (耐火金庫)		○			
	⑮ レジスター		○			
	⑯ FAX		○			
	⑰ 電話機器 (外線用)		○	多機能電話機器を使用 現在7台		
	⑱ 携帯電話機器		○			

委託事務に係る委託者と受託者の経費負担区分

区 分	摘 要	本 市	受託者	備 考
2 システム・電算使用料				
(1) システム維持管理費				
	① 水道システム維持管理費	○		
	② システムサーバー及び端末維持管理費	○		
	③ ハンディーターミナル維持管理費	○		
	④ ネットワークシステム保守管理費	○		
	⑤ プリンター（システム用）、シーラー機等貸与品保守及び更新費	○		
3 通信費				
(1) 郵送料				
	① 徴収事務等、本委託業務に係る郵送料	○		
	② 受託者の都合で発送するもの		○	
(2) 回線等使用料				
	① コンビニ収納データ通信用回線使用料	○		
	② 電話（内線）使用料（本庁舎（委託者）及び4支所⇔堀金支所事務室（受託者））	○		料金センター⇔当市本庁舎受託者窓口との連絡は、受託者で用意した携帯電話で連絡をしています。
	③ インターネット回線設置工事料・使用料		○	
	④ 電話（外線）回線設置工事料・使用料		○	(参考) 外線電話使用料 (R6年度) 約300,000 円
	⑤ コピー・FAX等使用料		○	(参考) コピー・FAX使用料 (R6年度) 約450,000 円
	⑥ 携帯電話使用料		○	
4 手数料				
(1) 収納手数料				
	① 口座振替手数料	○		
	② 窓口収納手数料	○		
	③ コンビニ収納手数料	○		

別表 1

委託事務に係る委託者と受託者の経費負担区分

区 分	摘 要	本 市	受託者	備 考
5 印刷製本費				
(1) 帳票	① 各種帳票印刷費（専用の帳票を使用）	○		納入通知・督促状・催告書・口座振替、再振替のお知らせ・使用量のお知らせ・ハンディーターミナル用ロール紙・納入証明等
	② 口座振替依頼書	○		
	③ その他用紙印刷費（一般に購入可能な用紙を使用）		○	使用開始・中止届、メーター取替通知、還付通知、給水停止・給水停止予告通知等
(2) 封筒	① 各種封筒印刷費（業務で使用する全ての封筒）		○	(参考) 封筒印刷費 (R6年度) 約250,000 円
6 営業車両				
(1) 車両調達費	① 車両購入・リース費		○	
	② 車両に係る付属品		○	
(2) 車両維持費	① 車両に係る点検整備等維持管理経費		○	車検代、自動車税等を含む
(3) 燃料費	① 車両に係る燃料費		○	
7 保険関係				
(1) 保険料	① 事務所の建物火災保険料	○		
	② 事務所使用に係る市民賠償保険料	○		
	③ 水道メーター検針に係る賠償責任保険等の保険料		○	
	④ 受託者備品の動産保険料		○	
	⑤ 車両に係る自賠責保険及び任意保険料		○	
	⑥ 料金徴収等事務に係る賠償責任保険等の保険料		○	
8 被服費				
(1) 被服費	① 業務従事者の事務服、作業服、帽子等		○	
	② 名札、腕章等		○	

別表1

委託事務に係る委託者と受託者の経費負担区分

区 分	摘 要	本 市	受託者	備 考
9 備品・消耗品				
(1) 備品・消耗品				
	① 事務所案内板（表示看板）		○	
	② 徴収事務用品（鞆、現金取扱領収日付印等）		○	
	③ 受付印		○	
	④ 窓口及び集金釣り銭		○	
	⑤ 業務に必要なコピー等印刷用紙（納入通知、督促状等帳票を除く）		○	
	⑥ プリンター用トナー（貸与プリンター分含む）		○	（参考）トナー使用料 （R6年度）約350,000 円
	⑦ レジスター用ロール紙		○	
	⑧ 一般事務用品（筆記用具、電卓、ファイル、CD等消耗品）		○	
	⑨ 検針・開閉栓事務用品（住宅地図、手袋、ライト、検針棒等）		○	
	⑩ 交換用メーター	○		
	⑪ 給水停止用品（給水停止キャップ、開栓ピン、閉栓ピン）	○		
10 その他費用				
(1) 雑費				
	① 会議費、募集・広告費、運営費、本社との連絡調整費用等		○	
	② その他必要となる経費		○	
■ 人件費				
11 人件費				
(1) 人件費				
	① 給与、諸手当（事務責任者、副事務責任者、事務従事者）		○	
	② 法定福利費（社会保険事業主負担額）		○	
	③ 退職給与引当金		○	
	④ 賃金（パート社員、検針員、収納員等）		○	
	⑤ 福利厚生費（社員、パート社員、検針員、収納員等）		○	
	⑥ 旅費、交通費（社員、パート社員、検針員、収納員等）		○	

別表 2

貸与品、支給品一覧

1 貸与品

	貸 与 品	使 用 目 的	
1	パソコン①（10 台）	上下水道料金システム	
	プリンター①（2 台）		
2	ハンディーターミナル（24 台）	検針	
	充電器等関連機器		
3	パソコン②（1 台）	LINE 開閉栓申込受付	コンビニ収納
	プリンター②（2 台）		
	データ移動用 USB（1 個）		
4	パソコン③（1 台）	上下水道 GIS システム	
	プリンター③（1 台）		
5	シーラー機（1 台）		

2 支給品

	名 称	種 類
1	納入通知書（水道料金、下水道使用料）	シーラーカット紙
2	窓口用納入通知書（水道料金、下水道使用料）	A 4
3	手書用納入通知書（水道料金、下水道使用料）	3 枚複写
4	督促状（水道料金、下水道使用料）	シーラーカット紙
5	催告書（水道料金、下水道使用料）	シーラーカット紙
6	口座振替のお知らせ	シーラーカット紙
7	口座再振替のお知らせ	シーラーカット紙
8	上下水道使用量のお知らせ（HT 用）	ロール紙
9	上下水道使用量のお知らせ（郵送用）	シーラーカット紙
10	給水装置開栓申込書	A 4 縦
11	給水装置閉栓申込書	A 4 縦
12	給水装置使用者・所有者等変更届	A 4 縦
13	口座振替依頼書	3 枚複写
14	納入誓約書	2 枚複写
15	市税証明等交付申請書	A 4 縦
16	郵便振替払込用紙	Y 1（専用規格）
17	給水停止用品	給水停止キャップ 開栓ピン、閉栓ピン