

業務委託仕様書

第1章 一般事項

第1節 目的

この業務委託仕様書は、大垣市（以下「委託者」という。）の委託する窓口等受付・検針・収納・システム開発等委託業務（以下「委託業務」という。）について必要な事項を定める。

第2節 委託業務の区域

大垣市全域（神戸町、池田町の一部を含む）及び委託者が必要と定めた区域とする。

第3節 委託期間

(1) 委託業務の準備期間

契約の締結日から令和6年9月30日までとする。

(2) 委託業務の履行期間

令和6年10月1日から令和11年9月30日までとする。

第4節 個人情報保護法等関係法令の遵守等

(1) コンプライアンスの徹底

- ① 業務の実施にあたっては、個人情報保護法、水道法、下水道法、大垣市水道事業給水条例（平成10年条例第7号）、大垣市水道料金等業務委託に関する規程（平成22年9月30日規定第7号）及び大垣市下水道条例（平成17年条例第64号）などの関係法令等を遵守すること。
- ② 法令に定めのない場合も、社会通念上、妥当と判断できる方法で業務を実施すること。

(2) 個人情報流出事故の防止

- ① 個人情報保護法に規定する受託者の責務を遵守するとともに、別紙1「個人情報等取扱特記事項」の各項目を遵守すること。
- ② 受託者は、個人情報の取扱いに関して、委託者と同様の義務を負うため、委託者から監査の請求を受けた場合は、速やかに応じること。

- ③ 個人情報流出事故は、委託者及び受託者の信用を著しく損ねるため、その防止に全力を挙げて取り組むこと。また、事故が発生した場合は、直ちにその事実を委託者に報告すること。
- ④ 個人情報流出事故が発生した場合、委託者は報道発表等により、その事実を広く一般に公表する。
- ⑤ 受託者は、個人情報保護法の規定に違反し、第三者に損害を与えた場合は、その損害を求償するので負担すること。

第5節 情報の管理

(1) 秘密の漏洩の禁止

業務の実施に際して知り得た情報は、すべて委託者に属するものとし、受託者は、当該情報に関し、譲渡、貸与、複写、閲覧、口頭などいかなる手段においても、一切第三者に漏らしてはならない。

また、知り得た情報を自己の利益のために用いてはならない。

なお、この契約が満了し、または解除された後においても同様とする。

(2) 記録物の持ち出し禁止

受託者は、電磁的記録、帳票、手書の書類、担当者のメモ類その他業務に伴う媒体、帳票類（以下「記録物」という。）は、検針、収納、委託者への移送その他業務遂行上当然必要となる場合を除き、電送、記録媒体、帳票などいかなる手段においても、執務場所以外の場所へ委託者の許可なく持ち出してはならない。

なお、この契約が満了し、または解除された後においても同様とする。

(3) 記録物の管理

受託者は、記録物を汚損、亡失、盗難、流出等のおそれがないよう管理しなければならない。特に、電磁的記録については、特別なセキュリティ区画を設けるなどの措置を講じなければならない。

(4) 記録媒体の廃棄等

受託者は、記録媒体等（端末装置等記録媒体を内蔵するものを含む。以下同じ。）について廃棄、譲渡、売却又はリース会社への返納等を行う場合は、記録媒体等を物理的に破壊する、データ消去ツールを利用するなどの方法により、データが復元できないような状態にしなければならない。また、電算出力帳票、手書の書類、担当者のメモ類その他個人情報を含む帳票等を廃棄する場合は、細断、焼却、融解等情報が流出しないよう確実な方法を講じなければならない。

第6節 従業員に守らせるべき事項

受託者は、受託者が雇用する者（以下「従業員」という。）に対し指導、監督し、次の各号に掲げる事項を遵守させなければならない。なお、従業員の違反により、上下水道の使用者、管理人等（以下「使用者等」という。）の苦情が発生した場合は、受託者の責任において対応しなければならない。

- (1) 第4節の規定
- (2) 前節の規定
- (3) 業務従事中に受託者の定める制服を着用すること
- (4) 業務従事中に業務従事者証を携帯すること
- (5) 業務従事中は他の営業行為をしてはならない
- (6) 使用者等に対しては、大垣市水道事業の業務を受託している者としてふさわしい態度、身だしなみ及び言葉づかいをすること
- (7) 業務の実施にあたり、いかなる理由においても水道料金等（簡易水道料金を含む。）、下水道使用料等（特定環境保全公共下水道、農業集落排水処理施設、小規模集合排水処理施設の各使用料を含む）、開栓、督促及びその他事務手数料等（以下「水道料金等」という。）以外の金品その他のものを収受してはならない。
- (8) 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。
- (9) 前各号に掲げるもののほか、業務の実施にあたり必要な事項

第7節 従業員教育等

(1) 従業員教育

受託者は、前節の遵守事項及び業務の処理手順その他業務に従事するにあたって、必要な事項について、従業員を十分に教育しなければならない。

(2) 業務引継ぎ

受託者は、従業員が交代する場合には、引継ぎに伴う使用者等とのトラブルを起こさないよう、新従業員に十分な教育を行うとともに、旧従業員に業務内容等の引継ぎを遺漏なくさせなければならない。

第8節 事故報告等

(1) 事故報告

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 業務従事者証の紛失等
- ③ 収納した水道料金等の紛失、盗難等
- ④ 業務に関する記録物等の紛失、滅失等
- ⑤ 前各号に掲げるもののほか、委託者に報告する必要があると認められるもの

(2) 事故等の処理

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には、受託者の責任において当該措置を行うものとする。

第9節 印影の印刷

「水道料金等下水道使用料等納入通知書兼領収書」、「水道料金等下水道使用料等納入通知書兼領収書【督促状】」、「催告書」、「給水停止警告書」、「給水停止予告書」、「給水停止通知書」、「過誤納金還付・充当通知書（上下水道）」、「未納明細書（上下水道）」、「納入済確認書（上下水道）」等については、帳票発行時にプリンタにより公印の印影を印刷することとする。また、帳票については追加する場合がある。

なお、誤って発行した帳票は、第5節第4項の例により処分しなければならない。

第10節 業務委託監督者

(1) 業務委託監督者の選任

- ① 委託者は、受託者を指示監督するため、業務委託監督者を選出する。
- ② 業務委託監督者は、企画経営課長とする。ただし、企画経営課長は必要に応じ企画経営課の他の職員を指名して、その職務に当たらせることができる。

(2) 業務委託監督者の職務

- ① 受託者に対する指示、承諾及び協議
- ② 業務委託仕様書に基づく業務履行のための帳票類の承認
- ③ 業務委託仕様書に基づく業務履行状況の検査
- ④ その他委託者が指示する業務の連絡調整

第2章 業務

第1節 委託業務の範囲等

(1) 委託業務の範囲

委託業務の範囲は次のとおりとし、受託者は別に定める業務委託契約書及び本仕様書（企画提案内容を含む）を遵守し、業務を遂行するものとする。

- ① 窓口等受付関連業務
- ② 収納・調定関連業務
- ③ 水道メーター等検針関連業務
- ④ 水道等開始休止関連業務
- ⑤ 滞納整理・債権管理関連業務
- ⑥ 水道メーター管理関連業務
- ⑦ 下水道事業関連業務
- ⑧ 水道料金等システム運用及び保守関連業務
- ⑨ 前各号に付帯するもので、委託者が必要に応じて指示するもの

第2節 委託業務実施にあたり留意すべき事項

- (1) 遅滞なくかつ正確に検針を実施し、水道料金等を算定すること。
- (2) お客様からの問合せや苦情に対して明確かつ適切に対応するように努め、お客様サービス水準を向上すること。
- (3) 個人情報の取扱いを厳格にし、関係法令、関係条例等に則って適切な業務遂行をすること。
- (4) 債権を適正に管理し、未収金回収努力により、水道料金等収納率を向上させること。
- (5) 業務履行において発生する様々な問題や苦情に対し、受託者自らが解決に向けて積極的に対応すること。
- (6) 受託業務の流れを常に精査・検証し、業務の改善や標準化をすること。
- (7) 受託する全ての業務を包括的かつ合理的・効率的に管理することができる人材、資器材及びシステム等を確保し、トラブル発生時にも迅速に対応可能な機器及び体制を整えること。

第3節 業務の執務場所等

受託者は業務を大垣市役所水道部企画経営課内（大垣市丸の内2丁目29番地、市庁舎3階、事務所スペース61.7㎡）で執務すること。書類等の保管場所については、別途指定する。

第4節 責任者等の配置

- (1) 事務所には、委託業務の一切について統括・管理する責任者を1名及び責任者の代理となる者を1名以上配置すること。責任者は水道料金等業務で2年以上責任者として実務経験を有する者、若しくは3年以上責任者の代理として実務経験を有する者とする。
- (2) 責任者又は責任者の代理のいずれか1名以上は、事務所に常駐すること。

第5節 給水装置工事主任技術者の配置

事務所には、給水装置に係る作業を監督するため、給水装置工事主任技術者を1名以上配置すること。

第6節 業務時間等

(1) 事務所の営業時間

- ① 平日の通常業務は、8時30分から18時00分まで営業しなければならない。
- ② 土曜日・日曜・祝日及び年末年始（毎年12月29日から1月3日まで）は休日とする。ただし、急を要する使用者等からの電話連絡には柔軟に対応し、不測の事態に備えた対応体制をとらなければならない。
- ③ 給水停止を実施した日は給水停止の解除のため、営業時間を20時まで延長して事務所に待機し、20時以降の使用者等からの急を要する業務については、適切に対応しなければならない。
- ④ 繁忙期（毎年3月中旬～4月上旬を想定）における土曜・日曜・祝日の業務については、委託者と協議の上実施しなければならない。

(2) 現場訪問時間

現場訪問は、原則として営業時間内に行うものとする。ただし、委託者からの指示又は使用者等からの依頼に応じ、柔軟に対応しなければならない。

第7節 委託業務の内容

(1) 窓口等受付関連業務

窓口の営業日及び営業時間は、第6節第1項のとおりとする。なお営業日及び営業時間外の対応については、受託者の提案に基づき施設管理上支障が無い範囲で実施すること。窓口等受付業務に監督者を配置し、その監督者は、滞りなく業務を遂行できるよう、当該業務に関する十分な経験及び知識を有する者とする。窓口等受付業務は、窓口、電話、郵送での受付のほか、水道等使用開始・休止については、FAX、インターネットによる受付業務体制を整備し実施すること。また業務にあたっては、入力ミスや処理漏れ等が生じないように、確実なチェックの仕組みを構築すること。

◎ 業務内容（受付：窓口、電話、郵送、FAX、インターネット、メール等）

- ① 水道料金等の窓口収納、領収書の発行
- ② 水道料金等システムへのデータ入力
- ③ 滞納水道料金等納入誓約書の取得
- ④ 給・排水設備等使用申込書受付（開始・休止・氏名変更・送付先変更）、保管
- ⑤ インターネットによる使用開始・休止等受付（システムの構築・導入も含む）
- ⑥ 口座振替依頼書受付関係
 - 1) 口座振替依頼書の受付、金融機関への送付
 - 2) 内容不備による金融機関からの返送分の処理
 - 3) 口座振替依頼書の登録・管理
 - 4) 納付制お客様に対し年1回検針票投函時に口座振替依頼書を投函並びにその他の方法による口座振替の推進
 - 5) Web口座振替の受付事務
 - 6) その他口座振替依頼書受付に付帯する業務（問合せ対応、苦情対応を含む）
- ⑦ 上下水道漏水減免申請受付、処理
- ⑧ 過誤納水道料金等還付金の還付及び充当の受付、処理（口座振込による還付及び未納水道料金等への充当に限る）
- ⑨ 水道メーター取付け・取外し依頼受付
- ⑩ 納入通知書再発行依頼受付、発送
- ⑪ 集中検針申込書及び添付書類の受領、管理、更新案内の発送
- ⑫ 水道料金定額控除申請書及び添付書類の受領、管理
- ⑬ 各種証明書（収納済額一覧表、未納額一覧表）等の発行

- ⑭ 上水道・下水道等（以下「水道等」という。）に関する簡易な問い合わせ受付及び関係部局、外部機関との連絡調整
- ⑮ 水道料金等に関するパンフレット（料金表等含む）の見直し、作成、在庫管理
- ⑯ 窓口等受付業務関係統計資料作成（対応件数等）
- ⑰ その他、窓口等受付業務に関する付帯業務（問合せ対応、苦情対応を含む）

(2) 収納・調定関連業務

大垣市水道事業給水条例、大垣市下水道条例、大垣市簡易水道の管理に関する条例、大垣市農業集落排水処理施設及び小規模集合排水処理施設の設置及び管理に関する条例及び各条例の規則等に基づき、水道料金等を適正に算出すること。収納現金等の取扱は厳にし、保管や処理についても事故の無きよう十二分に注意を払うこと。現金を収入した際には、必ず領収書を発行し支払者に受け渡すこと。

◎ 業務内容

- ① 水道料金等の窓口収納、休止精算や特定使用者等の現地収納
 - 帰国する外国人、納付制を利用している学生、滞納履歴のある使用者等、優先度に応じた積極的な現地収納の実施
- ② 収納現金等の指定金融機関への入金及び処理並びに指定金融機関の出納取扱時間外における翌営業日までの一時保管
- ③ 収納現金等の収納消込み処理、収納記録管理
- ④ 口座振替収納関係
 - 1) 口座振替データ（本振替・再振替）の作成、金融機関への送信及び消込み処理
 - 2) 口座振替停止依頼書の作成、金融機関への送付
 - 3) 口座振替不能者への通知、連続不能者に対する納付制への切り替え指導
 - 4) その他口座振替に付帯する業務（問合せ対応、苦情対応を含む）
- ⑤ コンビニエンスストア収納（インターネット公金収納含む。）関係
 - 1) コンビニエンスストア収納データの受領及び消込み処理
 - 2) コンビニエンスストア納付状況照会依頼
 - 3) コンビニエンスストア収納統計資料作成
 - 4) その他コンビニエンスストア収納に付帯する業務（問合せ対応、苦情対応を含む）
- ⑥ 過誤納水道料金等還付金の還付及び充当の決議書作成、還付又は充当処理

- ⑦ 水道料金等誤賦課使用者等への返還額算出（遡及返還）
- ⑧ 収納金の管理及び報告（日計、月報等の作成）
- ⑨ 水道料金等調定作成、報告
- ⑩ 破産、倒産に伴う水道料金等債権報告書作成
- ⑪ 納入通知書等の作成、発送
- ⑫ 収納、調定業務に関する統計資料作成
- ⑬ インボイスの保存等に関するデータ、資料の作成
- ⑭ 将来的にクレジットカード又は追加のインターネット公金収納に関する付帯業務が生じた場合の対応。
- ⑮ その他水道料金等収納・調定に関する付帯業務（問合せ対応、苦情対応を含む）

(3) 水道メーター等検針関連業務

水道メーター等検針関連業務に監督者を配置し、その監督者は当該業務に関する十分な経験及び知識を有する者を、必要な人数配置すること。検針業務の従事者は、メーターの指針値を正確かつ円滑に読み取ることができるほか、給水装置や漏水など業務に関する知識を有するよう十分な教育・研修を受けた者とし、必要な人数配置すること。委託業務開始時には、現在の検針日程（2か月毎検針、月前後期の2期検針）を踏襲すること。

◎ 業務内容

- ① 水道メーター及び井戸メーター等計測装置の現地での指針読み取り、検針用端末等入力
- ② 検針結果通知票の現地出力、通知（下水道等のみ使用者等も含む）
- ③ 2次側漏水の疑いがある給水装置について、使用者等に対する速やかな連絡・助言
- ④ 検定満期メーター、メーターの不進行、メーター破損等異常発見時の報告
- ⑤ 新設メーター設置時の調査、検針順路修正
- ⑥ 水道使用者等への周知、連絡文書等（メーター交換のお知らせ、料金等改訂時の周知文書、詐欺等注意喚起文書、下水道使用人数調査票等）の投函
- ⑦ 水道等使用状況調査
 - 1) 集合住宅入退去状況の確認、未賦課時の報告
 - 2) 水道等無届け使用者等の発見、申込の受付
 - 3) 疑義のある使用水量（増減）等に関する原因調査、使用者等対応
 - 4) 年間1回の全メーター（休止中を含む）確認

- ⑧ 親子メーター、減水メーター等特殊メーターの検針管理
親子メーターの差水リストを作成し、一定割合以上の場合の再調査
- ⑨ メーター設置状況、検針対象者等の地図、図面作成
- ⑩ 検針結果通知票投函不能、検針不能、検針異常等への対応
- ⑪ 検針結果通知票郵送対象者への対応（管理、発行、送付）
- ⑫ 未検針者、検針困難者等への対応
- ⑬ 検針日程表の管理
- ⑭ 検針業務に関する統計資料作成
- ⑮ ゼロ水量のお客様のデータベース作成及び対応
- ⑯ その他水道メーター等検針に関する付帯業務（問合せ対応、苦情対応を含む）

(4) 水道等開始休止関連業務

水道等開始休止に伴う開閉栓作業にあたっては、給水装置工事主任技術者の監督のもと適正に作業を実施すること。また、直接お客様と接し説明を求められる機会も多いので、水道料金等の基礎的な知識を有した者が業務にあたること。閉栓キャップ解除の鍵、集合住宅の鍵及びオートロックの暗証番号などの管理は特に厳格にし、作業時に持ち出す個人情報も最小限とすること。

◎ 業務内容

- ① 水道等使用開始に関する業務
 - 1) 開栓手数料の徴収（最初の請求時に同時請求可）
 - 2) 閉栓キャップの解除、止水栓の開栓、開始指針の読み取り
 - 3) 下水道等使用状況の確認
 - 4) 故障メーター、開栓作業時の検定満期メーター取替（口径25ミリ以下）
 - 5) 水道料金等の概要説明配布、漏水・宅内水栓開状態時の対応
 - 6) 無断使用者（疑い含む）への使用開始に関する案内の現地配布
- ② 水道等使用休止に関する業務
 - 1) 休止指針の読み取り、止水栓の閉栓、閉栓キャップの装着
 - 2) 廃止（検満）メーター回収（口径25ミリ以下）
 - 3) 転居先の調査、精算請求
 - 4) 無届け休止者の調査、精算請求
- ③ 水道等開始休止関連業務に関する統計資料作成
- ④ その他水道等開始休止関連業務に関する付帯業務（問合せ対応、苦情対応を含む）

(5) 滞納整理・債権管理関連業務

滞納整理・債権管理関連業務に監督者を配置し、その監督者は滞りなく業務を遂行できるよう、当該業務に関する十分な経験及び知識を有する者とする。また、大垣市水道事業給水条例など滞納整理業務の根拠となる関係法令を理解し、給水停止執行及び解除作業を円滑に実施できる技術を有する者を、必要な人数配置し、関係諸法令に則り滞納状況の解消、未収金の回収に努めること。債権管理については、大垣市私債権管理条例（平成25年条例第28号）等に基づき、交渉・面談記録や督促・催告、納付状況の記載を詳細にし、安易に放棄対象債権とすることなきよう適正に管理すること。

また、現年度水道料金の最低収納率「99.38%」及び前年度収納率を上回ることを達成目標とすること。両方の達成目標を下回った場合は、委託者に具体的な改善計画書を提出すること。令和11年度については、契約期間中の収納率等を参考に、委託者と受託者が協議の上、別途設定するものとする。

なお、現年度収納率は、現年度検針による調定額に対する翌年5月末までの収入額の割合とする（簡易水道事業を除く）。

◎ 業務内容

- ① 水道料金等未納者（以下「未納者」という。）に対する督促状発送
- ② 水道料金等滞納者（以下「滞納者」という。）に対する支払催告（文書、電話、訪問等）収納
 - 1) 短期滞納者に対する対応（給水停止警告対象者のうち1期及び2期滞納者に対する電話督促）
 - 2) 長期滞納者に対する対応（水道料金が20万円以上の滞納者は毎月訪問）
- ③ 滞納者債権管理関係
 - 1) 不着郵便物（納付書等）の調査及び不明な場合の市への報告、公示送達 of 資料作成
 - 2) 支払催告等滞納者に実施した滞納整理、交渉内容の記録・管理
 - 3) 滞納水道料金等納入誓約書の作成及び支払管理
 - 4) 滞納事由の調査、報告、記録
 - 5) 消滅時効進行状況等の管理
 - 6) 大垣市私債権管理条例に関する各種調書の作成
 - 7) 委託開始後、滞納者全件に対し電話・訪問を実施することによる状況確認。
- ④ 給水停止執行業務関係

- 1) 給水停止執行予告者リストの作成
- 2) 給水停止執行予告書、給水停止執行通知書の作成、送付
- 3) 給水停止の実施、解除、報告書の作成
- 4) 給水停止執行に対する問合せ、苦情等への対応
- 5) 給水停止後、解除依頼がない使用者への1週間以内の再訪問及び2ヵ月後の再調査
- ⑤ 強制徴収・強制執行（支払督促等）に要する資料作成
- ⑥ 水道料金等不納欠損、債権放棄や免責に係わる資料作成
- ⑦ 水道料金等遡及請求者に対する徴収、収納、債権管理
- ⑧ 滞納整理業務に関する統計資料作成
- ⑨ その他滞納整理及び債権管理に関する付帯業務（問合せ対応、苦情対応を含む）

(6) 水道メーター管理関連業務

水道メーター管理関連業務に監督者を配置し、その監督者は一元的に水道メーター管理（発注、保管、出庫、引渡、登録、検満不良交換等）し、適切に新規の水栓等台帳登録ができるよう、当該業務に関する十分な経験及び知識を有する者とする。また、検定満期メーター交換業務受託業者に必要情報の提供等の補助業務により、スムーズな検定満期メーターの交換業務に寄与すること。

◎ 業務内容

- ① 給・排水工事原簿の市との受け渡し、内容確認
- ② 給・排水工事原簿からの新設水道メーター等登録（新規水栓、排水設備情報原簿番号を水道料金等システムへ登録）
- ③ 水道メーター等の発注・保管・出庫・在庫管理、並びに井水メーターの保管・出庫
- ④ 水道メーター等、仮設メーターの大垣市指定給水装置工事業者への引渡、メーター受領書の取得及び管理
- ⑤ 仮設メーターの返還受領
- ⑥ 故障メーターの交換（口径25ミリ以下）
- ⑦ 次年度発注新設メーター、検満交換用メーターの予算資料作成
- ⑧ 情報不明メーターの調査
- ⑨ 水道メーター口径変更申請書の受付、管理
- ⑩ 検定満期メーター交換補助業務

- 1) 検定満期メーター一覧（交換対象リスト）作成
- 2) メーター交換対象者への周知、連絡
- 3) メーター交換業者（委託者にて選定）との協議、メーター位置等情報提供
- 4) メーター交換作業票等の作成
- 5) メーター交換業者へのメーター引渡
- 6) メーター交換業者から交換済メーターの受領、指針等確認、整理、製造者への引き渡し
- 7) メーター交換結果報告書作成、メーター交換データの入力処理等
- 8) 未交換検定満期メーターの確認・報告（過去未交換分も含む）
- 9) メーター管理業務に関する統計資料作成
- ⑪ メーター管理関連業務に関する統計資料作成
- ⑫ その他水道メーター管理関連業務に関する付帯業務（問合せ対応、苦情対応を含む）

(7) 下水道事業関連業務

水道水以外を下水道に接続し排水設備へ放流した場合、その放流量は別途認定が必要となる。本市は、豊富で良質な地下水に恵まれており、多くの一般家庭及び事業所で井戸を掘削し地下水を利用している。水道水を利用しない一般家庭の放流量は、その排水設備を使用する人数によって認定されるため、下水道使用料を適正に調定をするために、委託者の指示に従い定期的な下水道使用人数調査を実施すること。また、上石津地域における下水道関係事業（特定環境保全公共下水道事業、農業集落排水事業、小規模集落排水事業）の一般家庭使用料は、人頭制により算定される。そのため、同地域を管轄する大垣市上石津地域事務所と連携をとり、正確な下水道使用人数の把握に努めること。

◎ 業務内容

- ① 大垣・墨俣地域下水道使用者等の使用人数調査に関すること
契約期間中に1回、市が指示する年度に実施（約7,500件）
 - 1) 下水道使用人数調査票の作成及び送付
 - 2) 下水道使用人数調査票の回収、整理、必要に応じた現地確認及び下水道使用料調定への反映
- ② 上石津地域下水道使用者等の使用人数調査に関する業務（約100件／年）
 - 1) 市が提供する住民基本台帳の異動リストと登録済下水道使用人数との突合、確認作業（毎週及び毎月）

- 2) 既下水道使用料減免対象者に対する、更新案内の発送
 - 3) 下水道使用料減免申請の受付
 - 4) 下水道使用者等へ変更内容等連絡
 - ③ 大垣市平町川東地区下水道使用料算出のため、市からのデータ受領及びシステムへの反映
 - ④ 下水道使用料賦課根拠変更を伴う排水設備流入水種（地下水、水道水）現地確認、報告
 - ⑤ 水道利用がない現使用者の使用中止後、翌月の調定前に次の入居者がいないかの確認。また、年に1度、前年下水道が使用中止となった家屋の入居確認。いずれの場合も、入居者がいた場合は市へ報告すること。
 - ⑥ 無断使用者（疑い含む）への使用申込依頼文書の配布
 - ⑦ その他下水道使用料に関する付帯業務（問合せ対応、苦情対応を含む）
- (8) 水道料金等システム運用及び保守関連業務

水道料金等システム（以下「システム」という。）運用及び保守関連業務に監督者を配置し、その監督者は滞りなく業務を遂行できるよう、当該業務に関する十分な経験及び知識を有する者とする。また、システム使用者は、システムへ正確にかつ迅速に入力するほか、お客様からの問合せに対する的確な照会・検索ができる技能や知識を有するよう十分な教育・研修を受けるものとする。

システムは、以下の方針に基づき構成したシステムを令和6年9月1日までに準備し、委託者の承認を得ること。また、令和6年9月1日から令和6年9月30日までを、試験運用期間とするので、当該期間までに旧システムからのデータ取込みをした上で実際の運用に即した試験を行い、結果について委託者の承認を得ること。

◎ システム構築の基本方針

- ① データ移行、システム構築体制等
 - 1) システムの開発・構築・データ移行においては、委託者の負担が最小限となるよう、受託者側で現行業務の調整・把握・確認等ができる体制で臨むこと。
 - 2) システムの運用開始までの準備作業工程等について、契約締結後直ちに委託者に承認を受けること。
 - 3) 旧システムからのデータ移行については、委託者が受け取ったデータを、受託者において適切にレイアウト解析等実施した上でシステムに取込処理す

ること。またデータ移行の際生じる諸問題（データ欠落や外字の取り扱い等）について、受託者の責任において現受託者と連絡調整の上で適切に対応、解決すること。

② サーバー、システム等の構成

- 1) サーバーの設置方法等は指定しないが、十分な物理的堅牢性及びセキュリティを確保し、万が一システムがダウンした場合は、迅速（数時間以内）に復旧可能であること。
- 2) システムは、原則プログラムやデータをクライアント端末に導入・保存することなく業務可能であること。
- 3) 単一システムで業務を行わず、複数のシステム又は基本システムと市販アプリケーションの追加で業務が必要な場合、予め委託者に申し出て協議、決定の上実施すること。
- 4) システムを構成するハードウェア・ソフトウェア・ミドルウェアは受託業務において十分な性能を有し、原則5年以上の使用に耐えうるものとする。
- 5) 水道料金等業務に必要な数だけシステムのクライアント端末機、検針用端末機等を準備すること。また、納付書等印刷や送付に必要な機器についても必要に応じて設置すること。7台のクライアント端末等を管理用として委託者に貸与すること。（別紙2「水道料金等システム用機器要求水準書」参照）
- 6) クライアント端末機の使用期間は、令和6年10月1日～令和11年9月30日までとする。
- 7) サーバーとクライアント端末を繋ぐ接続回線は冗長化されており、情報漏洩やコンピュータウィルス、不正アクセス等に対し必要十分なセキュリティ対策がされていること。
- 8) ネットワーク機器は原則5年以上の使用に耐えうるものとし、通信速度については業務ピーク時においても受託業務に支障が出ない速度を確保すること。
- 9) 通信回線（光回線、フレッツ光、電話、LAN等）の敷設やその利用料金等の費用については、原則受託者が負担すること。
- 10) 検針用端末は、水栓情報、使用状況（前回・今回）、口座振替通知のほか、お知らせ等が任意出力できる機能を有し、出力様式の変更等にも柔軟に対応できること。

③ データの保存とバックアップ

- 1) 給水装置、排水設備及び使用者等に係るデータは、永年保存すること。調定・収納等その他のデータは原則10か年度分以上保存可能とし、重要データは容易に参照可能とすること。

2) バックアップデータを作成する機能を有し、スケジュール管理できること。

④ データ（帳票）の出力等

1) 委託者が指定したデータ（帳票）を、定例的（日次、月次、年次等）に出力できること。

2) 定例的に出力する帳票の種類は、別紙3「出力帳票等一覧表」のとおりとする。ただし、帳票として出力困難な場合等は、委託者と協議の上CSVによるデータ出力も可とする。

3) 官公庁契約を除外した出力ができること。

4) その他、委託者が随時指定するデータを、速やかに出力できること。

⑤ 法令改正等への対応

1) 消費税率改定及び時効の変更等の法令改正に伴うプログラム修正を行うこと。

2) 延滞金等の賦課に対応可能なシステムとし、法令改正があった場合、プログラム修正を行うこと。

3) 水道料金等改訂があった場合、基本料金の金額及び水量の変更、従量料金区分の増加、従量料金単価、手数料等の変更等、プログラム修正を行うこと。

4) 債務の承認があった場合、時効の中断等を反映させること。

⑥ システムの拡張・連携（DX対応）

1) GISや会計システム等、他業務システムとの連携が将来的に必要となった場合、プログラム修正を行うこと。

2) クレジット収納やインターネット公金収納等、他の収納方法の対応が必要となった場合、プログラム修正を行うこと。

⑦ データの取扱

1) 業務委託契約終了時等に、委託者の求めに応じ、受託者の負担にてシステム内に保存する全データを委託者指定のレイアウトで出力できること。

◎ システムの運用及び保守管理

(1) 人員の配置

システムの運用及び保守管理について十分な知識及び経験を持つ者を配置し、正確かつ速やかに業務を遂行できるよう必要な体制を取ること。

(2) システムの運用及び処理

① 委託者が指定する期日に合わせて、水道料金等の納入通知書、督促状及び催告書等を発行すること。

- ② 委託者が指定する水道料金等口座振替日の6営業日前までに、口座振替データを作成すること。振替不能者に対しては振替不能の通知をした上で再振替を実施すること。
 - ③ 検針の都度、使用者等に対して水道使用水量等を通知すること（検針結果通知票）。口座振替により水道料金等を収納した場合、水道料金等振替済通知を発行すること。
 - ④ 水道料金等納入済通知書をバーコード等で読み取り、収納状況をシステムに反映させること。
 - ⑤ 口座振替収納結果及びコンビニエンスストアでの収納データを取り込み、収納状況をシステムに反映させること。
 - ⑥ 上記収納データを、財務・企業会計システム（岐阜県市町村行政情報センター）と連携し、反映させること。
 - ⑦ プログラムの大幅な改修を伴わない変更や出力帳票の軽微な様式変更等については、原則受託者の負担にて実施すること。
- (3) システムの保守管理
- システム及び周辺機器は、円滑に業務を実施するため、最適の状態を保持するよう、保守管理すること。
- (4) その他
- ① システム導入時や大規模な機能改修時には、委託者に対し操作研修を実施すること。
 - ② 研修時には資料（システム操作マニュアル、研修用テキスト等）を用意すること。

第3章 届出等

第1節 業務に従事する者の選任及び届出

(1) 業務責任者

受託者は、委託業務全般について一切の管理を行い、業務の施行及び運営管理等を行う業務責任者を選任し、「業務責任者届」を委託者に提出しなければならない。

(2) 責任者代理・各業務監督者・その他従業員

受託者は、円滑に業務を遂行するため、責任者代理及び窓口等受付関連業務、水道等開始休止関連業務、メーター管理関連業務、水道メーター等検針関連業務、滞納整理・債権管理関連業務における各業務の監督者を選任し、「責任者代理及び業務監督者届」を委託者へ提出しなければならない。

(3) その他の従業員

受託者は、業務を円滑に遂行するため必要な人員を受託者の責任において募集・採用し、配置しなければならない。

なお、責任者をはじめとする全従業員の氏名・役職等を記載した「業務従事者届」を委託者へ提出しなければならない。

第2節 その他の届出

(1) 業務責任者使用印鑑の届出

受託者は委託者への届出等、業務責任者が権限を有する書類に使用する印鑑を「業務責任者使用印鑑届出書」により、あらかじめ委託者へ届け出なければならない。

(2) 領収印の届出

受託者は、大垣市水道料金等業務委託に関する規定第7条第2項に基づき、水道料金等の収納に使用する領収印を「領収印届出書」により、あらかじめ委託者へ届け出なければならない。

(3) 連絡体制表

受託者は、委託者が連絡を行うため必要となる連絡先を記した連絡体制表を、委託者へ提出しなければならない。

第3節 業務従事者証

(1) 業務従事者証の交付

受託者は、業務の遂行にあたり、従業員の名簿を作成し、「業務従事者証発行願」を添えて、委託者に提出しなければならない。委託者は受託者に対し、大垣市水道料金等業務委託に関する規定第18条に基づき業務従事者証を交付するものとする。

(2) 業務従事者証の携帯

従業員は、業務に従事するときは前項に規定する業務従事者証を常に携帯しなければならない。

(3) 業務従事者証の返還

受託者は、業務従事者証を交付された従業員が業務に従事しなくなった場合は、速やかに当該従業員の業務従事者証を回収し、「業務従事者変更届」「業務従事者証返還届」を添えて委託者に返還しなければならない。

第4節 届出事項の変更

受託者は、本章における届出事項に変更があった場合には、速やかに書面をもって委託者に届け出なければならない。

第4章 費用負担区分

第1節 費用負担区分

経費の負担区分については、別紙4「費用負担区分内訳書」のとおりとする。なお、別紙4「費用負担区分内訳書」に記載が無い経費の負担については、委託者と受託者の協議により決定する。

第5章 委託業務の検査

第1節 提出書類

受託者は、受託者が指示した日までに次の書類を提出しなければならない。

- (1) 検針月報
- (2) 水道料金等収納日報及び月報
- (3) 休止開始日報及び月報
- (4) 窓口日報及び月報
- (5) メーター管理日報及び月報
- (6) 各種統計（年度決算期）

- (7) 滞納整理業務に関する諸帳票
- (8) 調定一覧表、集計表
- (9) 前各号に掲げるもののほか、委託者が指定するもの

第2節 定例業務調整会議

月1回、委託者職員、業務責任者及び委託者が出席を求めた者の出席により定例業務調整会議を開催し、業務の執行について協議する。

委託者は、前節の提出書類等を踏まえ、業務の進捗管理を行うとともに、必要があると認めるときは、受託者に業務の改善について指示することができる。

第3節 検査

- (1) 受託者は、年に1回、提案事項の履行状況、業務改善内容、各数値の推移などをまとめた「委託業務履行報告書」を委託者に提出するものとする。また、当該年度の収納率の数値について、第2章第7節第5項に規定する目標収納率を踏まえて検査を受けなければならない。
- (2) 前項の検査に合格しないときは、委託者は受託者に対し、当該年度の翌年度における「収納率向上実施計画書」の提出を命じることができる。
- (3) 前項の場合、受託者は速やかに「収納率向上実施計画書」を作成し、委託者の承認を得なければならない。
- (4) 委託者は、本節第1項の規定の他、臨時に検査を行うことができる。

第6章 委託料の支払い等

第1節 委託料の支払い

委託料は、月ごとに支払う。

支払いは令和6年10月から令和11年9月まで60回の原則均等払いとし、各月の業務完了後、受託者からの請求により、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2節 消費税率変更への対応

契約期間中に消費税率が変更された場合は、新税率が適用される期間の契約金額について、消費税抜きの契約金額に新税率を乗じて得た金額に変更する。

第7章 その他

第1節 契約解除又は契約期間満了に伴う措置

(1) 契約解除に伴う措置

受託者は、この契約が解除された場合は、大垣市水道料金等業務委託に関する規定、契約書及び本仕様書に定めるもののほか、次に掲げる措置を委託者に対してとらなければならない。

- ① 委託者の指定する日までに、受託者が実施した業務に係る報告書の提出及び契約解除日までに受託者が収納した水道料金等の委託者指定の出納取扱金融機関への納入
- ② 委託者の指示するところによる、受託者が保管する記録物の速やかな引渡し、又は処分
- ③ 前号の規定により処分することとされた記録媒体等、資料及び帳票類は、第1章第5節第4項の例により処分するものとする
- ④ 電子計算処理水道料金等システム運用及び保守関連業務に必要なデータを委託者指定のレイアウトに変換及びデータの移行に必要な説明書等の速やかな引渡し
- ⑤ 契約解除日以降の次期受託者が、円滑に業務を遂行できるよう、システム説明及び業務運用に関する情報等の引継ぎの実施を必要期間行うものとする（なお、次期受託者に対する引継ぎ等は、無償で実施するものとする。）
- ⑥ 前各号に掲げる受託者が措置しなければならない事項に係る資料等の運搬及び処分は、受託者の責任において行うものとし、その経費は受託者が負担するものとする

(2) 契約期間満了に伴う措置

前項の規定は、この契約における契約期間満了時に、委託者と受託者との間に契約の更新がなされなかった場合においても準用する。この場合において、「契約解除」とあるのは「契約期間満了」と、「契約が解除された」とあるのは「契約が満了した」と読み替えるものとする。

第2節 企画提案事項の履行

(1) 企画提案事項の履行

受託者は、大垣市水道料金等業務委託プロポーザルにおいて提出した「大垣市水道料金等業務委託企画提案書」（別添）に記載の事項を、確実に且つ誠実に履行するものとする。

(2) 企画提案事項実施内容の変更

受託者は、企画提案事項を実施するにあたり、受託者に起因しない事由により止むを得ずその内容の変更を生じる場合は委託者と協議し、委託者の承認を得るものとする。

第3節 業務委託仕様書に定めない事項

この仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者とで協議する。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。

担当：大垣市水道部企画経営課料金グループ

T E L 0584-81-4111 内線2574