

水道料金等取扱業務委託
仕様書

小牧市水道事業

目 次

第 1 章 総則

第 1 条（業務の適用）	・ ・ ・ 1
第 2 条（業務の目的）	
第 3 条（委託業務区域）	
第 4 条（委託業務の範囲）	
第 5 条（委託期間）	
第 6 条（業務執行場所及び業務時間）	
第 7 条（管理責任者の設置）	・ ・ ・ 2
第 8 条（業務従事者）	
第 9 条（現金取扱者）	
第 10 条（委託業務実施計画書）	
第 11 条（委託業務監督職員）	・ ・ ・ 3
第 12 条（法令等の遵守）	
第 13 条（秘密の保持）	
第 14 条（事故報告）	
第 15 条（収納金の過不足）	
第 16 条（損害賠償責任）	
第 17 条（委託業務の再委託）	・ ・ ・ 4
第 18 条（業務従事者の教育）	

第 2 章 業務履行

第 19 条（業務履行）	
第 20 条（業務定例会議）	
第 21 条（業務改善提案）	
第 22 条（業務報告）	
第 23 条（業務検査）	
第 24 条（業務マニュアル）	・ ・ ・ 5

第 3 章 委託業務の内容

第 25 条（受付に関する業務）	
第 26 条（収納及び滞納整理に関する業務）	
第 27 条（給水装置の開栓・閉栓に関する業務）	・ ・ ・ 6
第 28 条（給水停止に関する業務）	
第 29 条（検針に関する業務）	
第 30 条（上下水道料金システムの端末管理に関する業務）	・ ・ ・ 7
第 31 条（量水器取替依頼業務）	
第 32 条（共同住宅及び集合住宅集中検針に係る水道料金等徴収特別取扱に関する業務）	
第 33 条（公共下水道使用料に関する業務）	・ ・ ・ 8
第 34 条（農業集落排水施設使用料に関する業務）	
第 35 条（帳票管理及び統計業務）	
第 36 条（災害時等における対応業務）	・ ・ ・ 9

第 4 章 業務達成目標

第 37 条（業務達成目標）	
----------------	--

第 5 章 経費負担

第 38 条 (経費負担)

第 6 章 委託料の支払い

第 39 条 (委託料の請求と支払い)

第 7 章 契約解除

第 40 条 (契約解除)

・ ・ ・ 1 0

第 8 章 業務引継ぎ

第 41 条 (契約期間満了又は契約解除に伴う措置)

第 42 条 (原状回復)

第 9 章 その他

第 43 条 (その他の事項)

【別記 1】 参考業務量等 (令和 5 年度決算時数値)

・ ・ ・ 1 1

【別記 2】 各種届出書類及びその処理内容

・ ・ ・ 1 2

【別記 3】 検針に関する業務項目及び業務内容

・ ・ ・ 1 4

【別記 4】 経費の区分

・ ・ ・ 1 5

【別記 5】 令和 5 年度の発送実績

・ ・ ・ 1 7

【別記 6】 年間印刷枚数実績

【別 図】 業務執行場所

第 1 章 総則

(業務の適用)

第 1 条 本仕様書は水道料金等取扱業務（以下「本業務」という。）に適用する。

本業務は、契約書及び本仕様書に基づいて実施しなければならない。

(業務の目的)

第 2 条 本業務は、小牧市水道事業（以下「発注者」という。）が行う水道料金及び下水道使用料、農業集落排水施設使用料の賦課及び収納等を適正且つ円滑に実施すること及び上下水道事業の業務の改善や効率化、お客さまサービスの向上、収納率の向上等を目的とする。

(委託業務区域)

第 3 条 業務の対象となる区域は、原則として小牧市水道事業給水区域とし、収納業務及び滞納整理業務についてはこの原則を超える区域とする。

(委託業務の範囲)

第 4 条 委託する業務の範囲は次のとおりとし、参考となる業務量等を【別記 1】に示す。

- (1) 受付に関する業務
- (2) 収納及び滞納整理に関する業務
- (3) 給水装置の開栓・閉栓等に関する業務
- (4) 給水停止に関する業務
- (5) 検針に関する業務
- (6) 上下水道料金システムの端末管理に関する業務
- (7) 量水器取替依頼業務
- (8) 共同住宅の水道料金及び集合住宅の集中検針に係る水道料金等の特別取扱いに関する業務
- (9) 公共下水道使用料に関する業務
- (10) 農業集落排水施設使用料に関する業務
- (11) 帳票管理及び統計業務
- (12) 災害時等における対応業務

(委託期間)

第 5 条 業務委託の期間及び準備期間等は次のとおりとする。

(1) 業務委託の期間

令和 7 年 10 月 1 日から令和 12 年 9 月 30 日まで。

(2) 準備期間等

契約締結日から令和 7 年 9 月 30 日までは契約履行に必要な準備を実施する準備期間とする。なお、この期間に要する費用は受託者の負担とする。

(業務執行場所及び業務時間)

第 6 条 受託者は、自ら指揮命令により業務を円滑に履行するため、十分に工夫を凝らしたうえで、業務執行場所を設置する。

(1) 業務執行場所

発注者が指定する小牧市古雅四丁目 117 番地上水道管理センター 1 階の【別図】に示す範囲において、業務執行場所を設置する。

(2) 業務の時間

土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律に規定する休日（以下「休日」という。）及び年末年始（12 月 29 日から翌年の 1 月 3 日まで。以

下同じ。)は休業日とし、それ以外の日は、午前8時30分から午後5時15分までを業務の時間とする。

ただし、業務の時間外において、やむを得ない事情により開栓依頼があった場合は対応する。また、給水停止実施日においては、発注者と協議の上、業務時間を延長するものとする。

(管理責任者の設置)

第7条 受託者は、自ら業務を履行するために配属する業務従事者のうち、水道料金等の収納業務の実務経験を合計3年以上有する者の中から、業務全般の管理監督を行う管理責任者及び管理責任代理者を定める。

(1) 管理責任者及び管理責任代理者の届出

受託者は、「管理責任者届」、「管理責任代理者届」を提出する。なお、管理責任者及び管理責任代理者に変更があった場合は、「変更届」を提出する。

(2) 管理責任者の役割

管理責任者は業務全体の管理監督及び発注者との調整を行う。なお、管理責任者は、給水装置工事主任技術者・個人情報保護士の資格を保有し、原則として事務所に常駐する。

(3) 管理責任代理者の役割

会議、休暇、事故等により管理責任者を欠く場合には、管理責任者に代わりその役割を果たす。

(業務従事者)

第8条 業務従事者については、次のように定める

(1) 受託者は、委託業務の実施にあたり、業務従事者を自己の責任において確保することとし、「業務従事者の名簿及び担当業務」を発注者に届け出なければならない。また、業務従事者の異動及び変更等があった場合も速やかに発注者に届け出るものとする。

(2) 受託者は業務従事者の「身分証明書」を作成し発注者の承認を得て証明を受けるものとする。

(3) 業務従事者は、発注者の承認のもと統一した制服及び名札を着用し、写真入りの身分証明書を携帯する。また、常に身だしなみ等に注意し、水道の使用者又は管理人等（以下「使用者等」という。）から指摘等を受けないようにする。

(4) 発注者は、業務従事者が委託業務の遂行上著しく不適格と認められるときは、受託者に対し、その理由を明示して、業務従事者の交代を求めることができる。

(5) 受託者は、業務従事者において、公私問わず、社会的信用の失墜、又はそのおそれが生じた場合は、速やかに発注者に報告する。

(6) 受託者は、繁忙期等に委託業務量が増大した場合においても、円滑に委託業務が遂行できるよう業務従事者の体制を構築するものとする。

(7) 業務従事者は、委託業務に関する使用者等からの問い合わせ、苦情等に対しては、正確に内容を把握し、かつ誠意をもって説明を行い、使用者等の理解を得るよう努めなければならない。

(現金取扱者)

第9条 受託者は、業務従事者の中から現金取扱者を指定し、あらかじめ「現金取扱者届」により発注者に届け出なければならない。また、現金取扱者を変更するときも同様とする。

また、現金取扱に係る受領印については、受託者で作成し適切に管理するものとする。

(委託業務実施計画書)

第10条 受託者は、委託業務の履行にあたり、各年度の業務開始までに各年度の業務実施内容及び実施工程、連絡体制等を記した「委託業務実施計画書」を作成し、発注者の承認を受けるものとする。

なお、「委託業務実施計画書」に変更が生じる場合は、「変更計画書」を作成し発注者の承認を受けるものとする。

(委託業務監督職員)

第11条 発注者は、委託業務監督職員を選任し、書面により、受託者に通知するものとする。また、委託業務監督職員を変更するときも同様とする。なお、委託業務監督者は、次に掲げる権限を有するものとする。

- ①受託者又は管理責任者に対する指示、承諾及び協議
- ②委託業務を実施するための帳票類の承認
- ③委託業務の実施状況の検査
- ④その他必要な事項

(法令等の遵守)

第12条 業務の履行にあたり、水道法、地方公営企業法、下水道法、地方自治法等の関係法令、小牧市水道事業給水条例及び施行規程、小牧市下水道条例及び施行規程、小牧市水道事業会計規程、小牧市下水道事業会計規程、小牧市文書取扱規程、小牧市個人情報保護に関する法律施行条例、小牧市情報公開条例等業務に関連する法令等を遵守する。

(秘密の保持)

第13条 業務上知り得た秘密については、契約期間を問わず、第三者に漏洩、又は自己の利益のために用いてはならない。

(1) 記録物の持ち出し禁止

電磁的記録、帳票、手書の書類等、業務に伴い作成した記録物（以下「記録物」という。）は、業務の処理上必要となる場合を除き、発注者の許可なく持ち出してはならない。

(2) 記録物の管理

記録物を汚損、亡失、盗難及び流出などがないように厳重に管理し、電磁的記録については、セキュリティ区画を設けるなどの措置を講じる。

(3) 記録物の廃棄等

記録物の処分は、切断などの方法により使用不可能な状態にしたうえで処分する。

(4) 情報セキュリティ対策

情報セキュリティ対策確保のため、情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格である ISO27001(日本工業規格「JISQ27001」)及び日本工業規格「JISQ15001 個人情報保護マネジメント」(プライバシーマーク)の認証を取得していること。

(事故報告)

第14条 使用者等とのトラブル及び記録物の亡失などが発生したときは、発注者に速やかに報告するとともに、問題を解消したうえで、その顛末について再発防止策とともに「事故報告書」により報告する。

(収納金の過不足)

第15条 受託者は、取り扱う水道料金及び下水道使用料、農業集落排水施設使用料（以下、「水道料金等」という。）に過不足が生じたときは、ただ

ちに発注者へ報告するとともに、受託者の責任において解決する。

(損害賠償責任)

第16条 受託者は、受託者の責に帰する理由により、発注者及び第三者に損害を与えた場合には、そのすべての責任を負わなければならない。またこれに対応する保険へ加入する。

(委託業務の再委託)

第17条 業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせる場合（以下「再委託」という。）は、あらかじめ、受託者は「再委託承認願」を提出し、発注者の承認を受けなければならない。

(業務従事者の教育)

第18条 業務従事者の教育は、次のように定める。

(1) 受託者は、業務従事者に対して業務の処理手順、情報の管理、法令等の遵守、接遇その他委託業務に関し、研修等を実施し、常に業務従事者の能力向上に努めなければならない。

(2) 受託者は、業務従事者が交代するときは、業務内容の引継ぎ及び引継ぎ者の教育を行い、円滑に委託業務を履行できるようにしなければならない。

第2章 業務履行

(業務履行)

第19条 受託者は、本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必要となるものは、自らの責任と負担で履行しなければならない。

(業務定例会議)

第20条 受託者は委託業務の前月の履行状況及びその他の事項について毎月の始めに発注者と業務定例会議を開催するものとする。

(業務改善提案)

第21条 受託者は、委託業務の履行に際し最善の努力を行うとともに、必要に応じ業務の改善提案を発注者に行うものとする。発注者は、改善提案を検討し、改善可能と判断した場合は実施を許可する。

(業務報告)

第22条 業務報告については、次のように定める。

(1) 受託者は委託業務の履行に係る「日次の履行報告書」（以下「日報」という。）を作成し、速やかに発注者に提出しなければならない。

(2) 受託者は委託業務の履行に係る「月次の履行報告書」（以下「月報」という。）を作成し、業務定例会議までに発注者に提出しなければならない。

(3) 受託者は、受託者で処理できない事項が発生したときは、速やかに発注者に連絡しその指示を受けるとともに「業務処理報告書」を提出しなければならない。

(業務検査)

第23条 業務検査は、次のように定める。

(1) 発注者は随時、受託者に必要な書類の提出を求め、検査することができるとし、受託者は発注者から請求があったときは、速やかに書類を提出し検査を受けるものとする。

- (2) 発注者は必要があると認めるときは、随時、業務執行場所等へ立入り検査を行うものとする。
- (3) 発注者は、(2)の規定のほか、随時、現地訪問等に同行し、業務内容を検査することができるものとする。
- (4) 受託者は、(2)及び(3)に規定する立入検査及び同行検査があったときは、発注者に協力し、業務の処理状況及び処置手順等を説明するものとする。
- (5) 発注者は、検査の結果、必要があると認めるときは、書面により受託者に指導、指示を行うものとし、受託者はその指導、指示に従い、速やかに是正するとともに是正内容を明記した「業務処理報告書」を発注者に提出しなければならない。

(業務マニュアル)

第24条 業務マニュアルについて次のように定める。

- (1) 受託者は、準備期間に発注者と協議の上、業務内容の引継ぎを受けたのち、本業務の具体的処理手順を記載した「業務マニュアル」及び「業務フロー」を作成し、発注者の承認を受け、業務従事者が業務を迅速かつ正確に履行できるよう周知しなければならない。また、「業務マニュアル」及び「業務フロー」について必要に応じ追加、修正等を行い、発注者の承認を受けた後、業務従事者に周知しなければならない。
- (2) 当該「業務マニュアル」及び「業務フロー」の著作権は発注者に帰属するものとする。また、受託者は、発注者及び発注者から正当に権利を取得した第三者に対し、当該「業務マニュアル」及び「業務フロー」に係る著作権人格権を行使しないものとする。
- (3) 受託者は、業務従事者の業務の習得状況を記載する「チェックシート」を作成し、準備期間中に業務習得を終えるようにする。また、準備期間終了までに習得完了した「チェックシート」を発注者に提出する。

第3章 委託業務の内容

(受付に関する業務)

第25条 受付に関する業務とは、窓口・電話・インターネット等による開栓・閉栓受付や問い合わせ対応、各種届出等の受付及び来客者対応等の業務である。また、受付ホームページ（外部リンク）を作成し、受付対応をする。

- (1) 使用開始（開栓）・中止（閉栓）の受付業務
- (2) 使用者変更、送付先変更等の受付業務
- (3) 各種届出の受付業務
- (4) 東庁舎上下水道部受付との連絡調整業務
- (5) 窓口での収納業務
- (6) 納入相談及び納付誓約書の受付業務
- (7) 口座振替依頼書の受付業務
- (8) 漏水による水道料金等軽減申請書の受付業務
- (9) 水道料金・下水道使用料納入証明書発行業務
- (10) 受水槽等清掃に係る計画書及び報告書受領業務
- (11) 給水装置・給水申込書・給水装置工事設計審査申請書のスキャニング保存業務
- (12) その他各種問合せ案内業務

(収納及び滞納整理に関する業務)

第26条 収納及び滞納整理に関する業務は水道料金等に関する収納事務

及び未納者への滞納整理に係る業務である。

- (1) 金融機関への口座振替データの作成業務（口座振替送信データ）
- (2) 口座振替の収納処理業務（口座振替受信データ）
- (3) 歳入システム（銀行窓口での納付等）収納業務
- (4) コンビニエンスストア収納業務
- (5) 納付書・督促状・口座振替済領収書・お知らせ票等の発行スケジュール表の作成業務
- (6) 発行スケジュールの上下水道料金システムへの入力業務
- (7) 納入通知書のデータ作成、印刷及び発送業務
- (8) 納入通知書未着分の調査及び配布、送付先修正業務
- (9) 口座振替不能の納入通知書のデータ作成、印刷及び発送業務
- (10) 督促状のデータ作成、印刷及び発送業務
- (11) 催告書のデータ作成、印刷及び発送業務
- (12) 収納状況の確認、収納に関する諸帳票類等の作成及び整理業務
- (13) 長期未納者等の自宅訪問及び収納業務
- (14) 未納者整理簿の作成業務
- (15) 過誤納に関する業務
- (16) 未納市外転居者の調査及び収納業務
- (17) 破産債権に係る水道料金交付要求手続事務処理業務
- (18) 水道料金不納欠損関係書類作成業務
- (19) 受領印及びつり銭の管理業務
- (20) 下水道使用料の滞納整理補助業務

（給水装置の開栓・閉栓に関する業務）

第27条 給水装置の開・閉栓に関する業務は使用者等からの届出に基づき、量水器の設置場所において量水器の指針及び開栓時はパイロット停止を確認し、止水栓の開栓・閉栓作業及び閉栓に伴う現地清算を行う業務である。

- (1) 給水装置の開栓・閉栓業務
- (2) 閉栓に伴う現地精算業務

（給水停止に関する業務）

第28条 給水停止業務は、水道料金等の未納者に対し、水道料金未納者に対する督促及び給水停止に関する取扱要綱に従い実施する業務である。

- (1) 給水停止予告者のデータ作成業務
- (2) 「給水停止予告通知書」の作成及び発送業務
- (3) 給水停止の実施及び解除業務
- (4) 分納不履行者への給水停止の実施及び解除業務
- (5) その他給水停止に関する業務

（検針に関する業務）

第29条 検針に関する業務は、委託業務区域を奇数月又は偶数月に分け、交互に隔月検針を行うものとする。ただし、発注者の指示するものについては、毎月検針を行うものとする。

検針日は原則5日から20日までとし、再検針については25日までに完了させるものとする。ただし、災害または天候不良などによりやむをえず業務実施困難と判断される場合には、発注者と協議を行い対応するものとする。業務項目は下記のとおりであり、各項目の業務内容は【別記3】のとおりとする。

- (1) 検針順路の作成及びデータ管理業務
- (2) 使用中及び中止中の量水器（水道・下水道・井戸水等）の検針及び上

- 下水道料金システムへの検針データ入力業務
- (3) 未検針データの確認及び処理業務
- (4) 障害物等による検針不可の使用者への連絡及び検針（認定）業務
- (5) 新設分検針の現地調査及び検針業務従事者の選定業務
- (6) 量水器の再検針、原因調査、報告及びデータ入力業務
- (7) 無断使用の発見・報告及び使用開始年月日の調査・報告業務
- (8) 異常水量（過多・過少水量）に伴う原因調査・報告及びデータ入力業務
- (9) 量水器の破損・不進行・検定満期の量水器の報告業務
- (10) クロスコネクション等法令違反の発見・報告業務
- (11) 検針に関する問い合わせ及び苦情等への対応業務
- (12) 検針地区データの受信確認業務
- (13) 検針結果データの送信確認業務
- (14) 「使用水量のお知らせ」の配布及び発送業務
- (15) 誤検針等による水量認定の適否及び認定処理、更正、帳票類の作成業務
- (16) 宅内漏水の疑いのある使用者等への簡易的な漏水調査実施業務
- (17) ハンディターミナルの管理業務
- (18) 検針員の保険加入業務
- (19) 量水器不明時の対応業務
- (20) その他検針業務に関する業務

（上下水道料金システムの端末管理に関する業務）

第30条 上下水道料金システム端末管理とは、調定確定処理、各種届出等の登録、調定更正処理等を上下水道料金システムに入力し管理する業務である。

- (1) 調定確定業務
- (2) 調定に関する資料（調定簿・過年度調定簿）作成業務
- (3) 受付業務に係る各種届出（【別記2】参照）の入力及び確認業務
- (4) 開栓受付票による開栓入力（受付入力・本入力）及び確認業務
- (5) 中止受付票による閉栓入力（受付入力・本入力）及び確認業務
- (6) 窓口での収納等に係る収入処理業務
- (7) 過誤納の充当・還付処理業務（上下水道料金システムへの入力及び発送業務）
- (8) 漏水軽減に係る認定、入力及び充当・還付処理業務（上下水道料金システムへの入力及び発送業務）
- (9) 調定更正処理業務（上下水道料金システムへの入力及び調定更正処理に伴い発生した過誤納または請求処理業務）

（量水器取替依頼業務）

第31条 量水器取替依頼業務とは、検定満期を迎える量水器の取替業務を実施する「計画表」を作成し、担当部署への連絡調整及び不進行等量水器の不良による交換に関しての関係部署への依頼を行う業務である。

- (1) 開栓に伴う検定満期量水器取替業務
- (2) 不進行等量水器の不良による取替業務
- (3) (1)、(2)の量水器の取替時の指針データの入力業務
- (4) 検定満期に伴う量水器の「年間取替計画表」作成業務
- (5) 月ごとの「取替集計表」・「取替一覧表」・「取替指示書」等作成業務
- (6) 郵送対応の使用者等への「取替予告書」及び「取替報告書」の発送業務
- (7) 取替後の取替指針確認業務
- (8) 量水器取替データの作成依頼業務（外部委託先へ依頼）
- (9) 量水器取替データの上下水道料金システムへの反映業務

（共同住宅及び集合住宅集中検針に係る水道料金等徴収特別取扱に関する業務）

第 3 2 条 共同住宅及び集合住宅集中検針に係る水道料金等徴収特別取扱に関する相談、申請書の受領、及び事務処理を行う業務である。

- (1) 共同住宅の水道料金等取扱方式申出書の受領業務（上下水道業務課給水係で受付）
- (2) 小牧市共同住宅水道料金徴収特別取扱に関する契約に係る相談及び関係書類の受付及び審査業務
- (3) 小牧市共同住宅水道料金徴収特別取扱の契約後の上下水道料金システムへの入力業務
- (4) 小牧市集合住宅集中検針水道料金徴収特別取扱に係る協定に関する相談及び関係書類の受付及び審査業務
- (5) 小牧市集合住宅集中検針水道料金徴収特別取扱に係る協定の取り交わし後の上下水道料金システムへの入力業務
- (6) 集中検針における検定期間満了による遠隔メーター等の交換時期の通知及び取替指導業務
- (7) 売買等所有権移転による契約者の変更に伴う再契約の通知業務

(公共下水道使用料に関する業務)

第 3 3 条 公共下水道使用料に関する業務とは、公共下水道使用料の賦課及び徴収に係る事務処理業務である。

- (1) 公共下水道使用届の上下水道料金システムへの入力業務（開始・休止・廃止・再開）
- (2) 井戸水メーターや排水メーター（以下「私設メーター」という。）設置時の処理業務（現地確認、地図記入、管理番号シール貼付、上下水道料金システム入力及び管理簿への記載等）
- (3) 私設メーター廃止時の処理業務（現地確認、上下水道料金システム入力）
- (4) 私設メーター故障時の対応業務（使用者との調整、使用量の認定及び上下水道料金システムへの入力等）
- (5) 私設メーター取替処理業務（取替依頼、現地確認、地図記入、管理番号シール貼付、上下水道料金システム入力及び管理簿記載等）
- (6) 毎月検針が必要な私設メーターの検針及び納付書発送業務
- (7) 臨時メーターの検針、納付書発送業務
- (8) 減量認定申告書による減量認定及び更新業務（「減量認定事務取扱運用方針」による）
- (9) 排出量申告書による上下水道料金システムへの入力及び排出量認定書の発送業務
- (10) 減量認定対象メーターの現地確認業務
- (11) 私設メーター使用者の内、一部の使用者の下水道使用料の調定更正処理業務
- (12) 排水区別有収水量の報告業務（上下水道経営課へ報告）
- (13) 特定排水の水量の報告業務（上下水道経営課へ報告）
- (14) 下水道使用料調定に関する資料の提出業務（上下水道経営課へ提出）
- (15) 他市町村への下水道排出量報告業務（下水のみ他市町村が賦課している物件が対象）
- (16) 破産債権に係る下水道使用料交付要求手続事務処理業務
- (17) 下水道使用料不納欠損関係書類作成業務
- (18) その他必要に応じた報告業務

(農業集落排水施設使用料に関する業務)

第 3 4 条 農業集落排水施設使用料に関する業務は、第 3 3 条「公共下水道使用料に関する業務」に順ずるものとする。

(帳票管理及び統計業務)

第 3 5 条 水道料金等に関する帳票は、個人情報が多く含まれることから、その帳票の管理は慎重かつ適切に行うものとする。また、水道料金等は、収入の大きな割合を占めるものであり、経営及び経営分析に大きな影響を

与えることから、水道料金等に関する情報・資料を適切に作成・管理するものとする。また、発注者の提出要求に対していつでも提出出来る体制・状況とする。受託者が作成及び管理する帳票等の取り扱いは次のとおりとする。

- (1) 水道料金、下水道使用料の賦課、徴収にかかる帳票類等の適切管理
受託者は、水道料金、下水道使用料の賦課、徴収にかかる帳票類等を必要に応じて作成し適切に管理、保管する。
- (2) 統計資料等の提供及び適切管理
受託者は、発注者が作成する統計月報の補助資料として、上下水道料金システムから統計資料（電算出力帳票、CSV等のテキストデータ）を作成し発注者に提出するとともに、適切に管理、保管する。
- (3) 受付書類等の適切管理
受託者は、第25条（受付に関する業務）で受付し処理が完了した申請書類等を分類し適切に管理、保管する。
- (4) 予算決算等資料の提供
受託者は、発注者の指示に基づき、予算及び決算時や料金改定時等に必要な資料、データ等を作成し提出する。
- (5) 帳票印刷物管理
受託者は、業務にかかる印刷物の発注及び在庫管理を行い、業務に必要な数量を確保し、業務を行う。
- (6) 経営関係資料の提供
受託者は、発注者の求めに応じて上下水道経営審議会や小牧市水道事業ビジョン・経営戦略の改訂、料金改定等の水道事業の方針決定を行ううえで、必要なデータ提供を行う。
- (7) 例月出納検査資料の提供
受託者は、毎月実施される水道事業・下水道事業の例月出納検査に必要な資料（前月の調定状況、口径別水道使用水量・料金、用途別使用水量・料金、水道料金収入上位50者等）を作成・分析し発注者に報告する。
- (8) その他水道事業・下水道事業が必要とするデータ等を発注者の求めに応じて作成、提出し適切に管理、保管する。

（災害時等における対応業務）

第36条 災害発生時など緊急を要する場合においては、業務時間外及び休業日にかかわらず発注者と協議の上、委託業務及び災害対応関連業務を行うものとする。また、委託業務及び災害対応関連業務を行う上で人員や資機材が不足する場合は、受託者の他営業所等からの応援体制をとるものとする。

第4章 業務達成目標

（業務達成目標）

第37条 水道料金等の収納率は、次の数値を上回ることを目標とする。

- (1) 令和5年度の水道料金収納率 99.37パーセント
現年度収納率は、翌年度5月末において当該年度に調定された水道料金（以下「水道料金調定額」という。）に係る収納額を水道料金調定額で除したものに100を乗じて得られた数値（小数点以下第3位を切り上げ）とする。
- (2) 令和5年度の下水道使用料収納率 99.20パーセント
現年度収納率は、翌年度5月末において当該年度に調定された下水道使用料（以下「下水道使用料調定額」という。）に係る収納額を下水道使用料調定額で除したものに100を乗じて得られた数値（小数点以下第3位を切り上げ）とする。
- (3) 業務達成目標に達しない場合は、「改善計画書」を発注者に提出する。

第5章 経費負担

(経費負担)

第38条 業務に必要となる経費の負担区分は、【別記4】による。ただし、【別記4】に記載のないものは、原則として受託者の負担とする。

第6章 委託料の支払い

(委託料の請求と支払い)

第39条 受託者は、契約金額の60分の1を毎月の業務履行後、発注者に請求する。ただし、毎月の消費税抜き請求額に1,000円未満の端数が生じる場合は、初回の消費税抜き支払い金額に含めるものとする。

第7章 契約の解除

(契約解除)

第40条 発注者は受託者が次の各号に1つでも該当すると認められる場合は、本契約を解除することができる。

- (1) 本委託業務の履行中に不正行為があったとき
 - (2) 故意または重大な過失により発注者に損害を与えたとき
 - (3) 発注者の指示に従わないとき
 - (4) 不信行為または発注者の信用を失墜する行為があったとき
 - (5) 本委託業務を履行することが困難なとき
 - (6) その他本委託業務の受託者として適当でないと判断されたとき
2. 前項契約の解除により発注者に損害を与えた場合、受託者はその一切の費用を負担しなければならない。

第8章 業務引継ぎ

(契約期間満了又は契約解除に伴う措置)

第41条 この契約が期間満了又は解除された場合においては、契約書に定めるほか次に掲げる措置を取らなければならない。

(1) 契約の解除に伴う措置

発注者の指定する日までに、契約解除日までの受託者が履行した業務に係る「事故報告書」、「日報」、「月報」、「業務処理報告書」等の報告書を発注者に提出する。

受託者が保管する記録物のうち発注者が必要と判断するものは、速やかに発注者に引き渡し、不要とされたものは契約書、仕様書等に基づき適正に処分する。

電算処理業務に必要なデータ及びデータ移行の説明書等を速やかに発注者に引き渡すとともに、新たな受託者が円滑に業務を実施できるよう、データの説明及びシステム運用に関する情報の引継ぎを行う。

(2) 契約の期間満了に伴う措置

発注者の指定する日までに、契約期間満了日までの受託者が履行した業務に係る「日報」、「月報」、「業務処理報告書」等の報告書を発注者に提出する。

受託者が保管する記録物のうち発注者が必要と判断するものは、速やかに発注者に引き渡し、不要とされたものは契約、仕様書等に基づき適正に処分する。

電算処理業務に必要なデータ及びデータ移行の説明書等を速やかに発注者に引き渡すとともに、新たな受託者が円滑に業務を実施できるよう、データの説明及びシステム運用に関する情報の引継ぎを行う。

(原状回復)

第42条 受託者は、契約期間が満了したとき、または本委託業務に関する契約が解除されたときは、速やかに業務執行場所等の原状回復を行わなければならない。ただし、受託者が契約期間完了後、次の契約受託者となった場合はこの限りではない。なお、前項原状回復に係る一切の費用は受託者の負担とする。

第9章 その他

（その他の事項）

第43条 その他の事項については、次のとおりとする。

- （1）この仕様書に定めのない事項は、発注者と受託者が協議のうえ決定する。
ただし、軽微なものについては、発注者の指示によるものとする。
- （2）この仕様書中の発注者への提出書類については任意様式とし、提出前に発注者に確認のうえ作成し提出する。

【別記1】参考業務量等（令和5年度決算時数値）

《小牧市の概要》

給 水 人 口	1 4 9 , 1 2 8 人
給 水 戸 数	7 0 , 8 5 1 戸

＜検針業務＞

検 針 件 数	3 9 9 , 1 0 2 件
水 道（一般）	3 4 6 , 3 0 7 件
〃（集中）	5 2 , 1 2 7 件
井 戸	6 6 8 件
A 地区（偶数月）	1 8 6 , 6 6 2 件
B 地区（奇数月）	2 1 2 , 4 4 0 件
ハンディターミナルによる2地区隔月検針	
検 針 方 法	毎月5日から20日
検 針 日 程	2 , 5 2 3 件／年
再 調 査 件 数	2 5 人
検 針 員 の 人 数	

＜中止及び開閉栓業務＞

中 止 件 数	8 , 4 3 9 件
開 栓 件 数	8 , 7 0 8 件（うち時間外開栓年間5件）

＜納付書等送付件数＞

納 付 書（当初）	9 3 , 5 9 7 件
口座振替不能分	1 , 8 4 0 件
督促状	1 5 , 2 0 4 件
一 斉 催 告 書	1 , 9 0 9 件（令和4年度1月実績）
給 水 停 止 予 告	5 3 0 件
分納不履行給水停止	1 0 4 件

＜納入別収納状況＞

口座振替	2 7 2 , 0 7 4 件
銀行、郵便局納付	1 4 , 1 4 5 件
コンビニ納付	8 2 , 8 2 4 件
キャッシュレス納付	7 , 7 1 8 件

<水道料金収納業務>

調 定 額 令和5年度分 2,492,772千円
(令和6年3月末現在)

未 収 金 令和5年度分 15,525千円、収納率99.38%
(令和6年5月末現在)

収納割合 令和5年度分 口座振替 72.23%、納付書 27.77%

<下水道使用料収納業務>

調 定 額 令和5年度分 1,264,459千円
(令和6年3月末現在)

未 収 金 令和5年度分 10,231千円、収納率99.19%
(令和6年6月末現在)

<給水停止業務>

給水停止対象世帯数 539世帯

給水停止執行世帯数 220世帯

給 水 停 止 方 法 止水栓を止め、キャップをする

給 水 停 止 回 数 年10回実施(3,4月除く)

<分納不履行停水>

給水停止対象世帯数 120世帯

給水停止執行世帯数 71世帯

給 水 停 止 方 法 止水栓を止め、キャップをする

分納不履行給水停止回数 年12回実施

【別記2】各種届出書類及びその処理内容

No.	書類名	内容
(1)	給水装置使用開栓受付票	電話・FAX・窓口・インターネット等で受付し、受付票を発行する。受付票に必要事項を記入の上、実施日の棚に分類する。依頼内容に応じて指示事項を追加する。原則当日開栓は受付しないがやむを得ない場合は受付し中止・開栓作業員に指示を出す。開栓情報を上下水道料金システムに入力する。
(2)	給水装置使用中止受付票	電話・FAX・窓口・インターネット等で受付し、受付票を発行する。受付票に必要事項を記入の上、実施日の棚に分類する。依頼内容に応じて指示事項を追加する。閉栓情報を上下水道料金システムに入力する。
(3)	開閉栓を伴わない名義変更及び送付先変更届	相続・親族間での使用者名変更・社名変更・送付先の変更及び口座振替解除等の依頼時に受付し(電話・FAX・窓口・インターネット)変更届に転記又は記入してもらう。依頼内容に応じて上下水道料金システムに入力する。
(4)	給水装置所有者変更届	給水係の受付後、届出内容ごとに上下水道料金システムに入力する。
(5)	給水装置使用者廃止届	給水係の受付後、届出内容ごとに上下

		水道料金システムに入力する。
(6)	給水装置位置変更届	給水係の受付後、届出内容ごとに上下水道料金システムに入力する。
(7)	給水装置口径変更届	給水係の受付後、届出内容ごとに上下水道料金システムに入力する。
(8)	量水器交付申請書	新設の量水器の交付申請。給水係が受付し、量水器の交付がされた後申請書を受領し必要に応じ止水バルブを交付する。上下水道料金システムに入力する。
(9)	量水器設置届	量水器交付申請書に併せて提出される。上下水道料金システムに入力する。
(10)	給水装置新設開栓調書(量水器交付申請書用)	量水器交付申請書に併せて提出される。上下水道料金システムに入力する。
(11)	給水装置新設開栓調書(給水装置位置変更・口径変更届用)	給水装置位置変更・口径変更届に併せて提出される。必要に応じて上下水道料金システムに入力する。
(12)	口座振替依頼書	使用者等から送付された依頼書を受付けし審査したのち、各金融機関に送付する。各金融機関で審査が完了し返送された依頼書に基づき上下水道料金システムに入力する。
(13)	水道料金・下水道使用料納入証明書	本人であれば本人確認書類(免許証等)代理人であれば委任状及び代理人の本人確認書類を確認し依頼内容に応じた証明書を発行する。
(14)	水道料金等軽減申請書	申請内容を審査し地中、壁内、床下の給水管からの漏水であることを確認したら上下水道料金システムに入力し処理する。(更正・還付又は充当処理、軽減決定通知の送付等)軽減対象外となった場合は却下通知を送付する。
(15)	小牧市集合住宅集中検針水道料金徴収特別取扱メーター取換報告書	受付後、上下水道料金システムにより交換日、指針等の入力処理をする。
(16)	小牧市集合住宅集中検針水道料金徴収特別取扱集中検針盤取換報告書	受付後、交換日を記録し、次回交換指導のためデータ管理をする。
(17)	小牧市共同住宅水道料金徴収特別取扱戸数変更届	共同住宅の入居戸数が変更になった場合、水道料金徴収管理人より提出される。登録戸数により料金変動するため受付後、次回検針より適用されるよう上下水道料金システムに入力する。
(18)	受水槽清掃計画書・報告書	主に県営・市営住宅の受水槽清掃の受託業者より提出される。清掃業務の完了後臨時水道単価で水道料金を算定し、発注者に報告後、発行された納付書を送付する。
(19)	公共下水道使用開始届	排水係の受付後、内容に応じて上下水道料金システムに入力する。
(20)	排出量申告書	工場等の使用水量のうち製品化する際に蒸発等で下水道に流さない水量分を減量認定取扱運用方針に従い排出量を認定し、上下水道料金システムに入力する。排出量認定書を送付する。

(21)	減量認定申告書	4年ごとに減量認定の更新が必要。申告に基づき減量認定通知書を送付する。減量認定の更新に基づき排出量申告書が提出される。
------	---------	---

【別記3】 検針に関する業務項目及び業務内容

No.	業務	業務内容
(1)	検針順路の作成及びデータ管理業務	量水器交付申請書および設置届にて上下水道料金システムに入力された、新規メーター設置状況に基づき検針順路を作成しデータ管理する。
(2)	使用中及び中止中の量水器(水道・下水・井戸)の検針及びシステムへのデータ入力業務	ハンディターミナル内メーター番号と現地メーター番号の一致を確認し、指針を正確にハンディターミナルに入力し、間違いのないよう検針をおこなう。
(3)	未検針データの確認及び処理業務	未検針データを確認し、検針漏れがないようにする。
(4)	障害物等による検針不可の使用者への連絡、検針(認定)業務	数回訪問等を行ったうえで、やむを得ず認定水量または使用者からの申告を受けた指針とする場合は、経過、理由等を上下水道料金システムに詳細に入力し報告すること。認定水量とする場合は、上下水道料金システムより再検針入力を行い、使用水量のお知らせを送付する。
(5)	新設分検針の現地調査及び検針業務従事者選定業務	所在地及び番地等により検針区を確認し、誤りのないよう担当検針員に振り分ける。
(6)	量水器の再検針、原因調査、報告及びデータ入力業務	使用者から量水器の異常の疑い等に関して相談があった場合は、速やかに対応し、経過を上下水道料金システムに入力し報告する。
(7)	無断使用の発見・報告及び使用開始年月日の調査・報告業務	閉栓中にもかかわらず検針水量が増加した場合は、速やかに状況調査を行い、使用者を特定したのち開栓受付票を作成、開栓入力し、報告する。
(8)	異常水量(過剰水量・過少水量)に伴う原因調査・報告及びデータ入力業務	検針後打ち出されるHT取込データチェックリストにて異常水量がないか確認し、必要に応じて使用者に使用状況等の聞き取りを行い、経過の報告をすると共に上下水道料金システムに入力する。
(9)	量水器の破損・不進行・検定満期の量水器の報告業務	現地状況を確認し、使用者との調整を行ったうえで、量水器取替依頼書を作成し、すみやかに報告する。
(10)	クロスコネクション等法令違反の発見・報告業務	業務実施にあたり関係法令、小牧市水道給水条例及び関係規程を熟知し、法令違反があった場合はすみやかに状況を報告する。

(11)	検針に関する問い合わせ及び苦情等への対応業務	委託業務に関して寄せられた苦情等は、自己の責任において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解決すること苦情を受けた場合は「苦情処理日報」を作成し報告する。
(12)	検針地区データの受信確認業務	検針前、必ず検針データ受信内容に不備がないか確認する。
(13)	検針結果データの送信確認業務	検針後、必ず検針データ送信内容に不備がないか確認する。
(14)	「使用水量のお知らせ」の配布及び発送業務	検針時、使用者のポストに間違いのないよう確実に投函し、再発行依頼があった場合についてはすみやかに対応する。 別の場所への送付希望の場合は、検針月の翌月初めにまとめて発送とし、その取りまとめ準備を行う。
(15)	誤検針等による水量認定の適否及び認定処理更正、帳票類の作成業務	誤検針等により前月までの調定に更正が必要となった場合は、使用者と調整を行ったうえで、更正処理を行うこと、また、経過について上下水道料金システムに入力しすみやかに報告する。
(16)	宅内漏水の疑いのある使用者への簡易的な漏水調査実施業務	宅内漏水の疑いがある物件について現地に赴き簡易的な漏水調査を行う。 漏水箇所が特定可能な場合は指定工事店、漏水調査業者の紹介、漏水減免制度等について説明を行う。
(17)	ハンディターミナルの管理業務	ハンディターミナル及び予備バッテリーは適正に管理し、検針前、後でハンディターミナル台数及び予備バッテリーの確認を行う。
(18)	検針員の保険加入業務	必ず検針業務上必要となる保険に加入し、事故があった場合についてはすみやかに対応する。
(19)	量水器不明時の対応業務	関係者へのヒアリング等により量水器の所在が確認できる場合は量水器回収の指示及び連絡をする。現位置不明の場合、給水申込書等资料を確認し該当範囲について金属探知機等により確認調査を実施する。
(20)	その他	仕様書に定めのない事項については、協議のうえ処理するものとする

【別記４】経費の区分
発注者が負担する経費

経費項目	経費の例示	
事務所維持管理 経費	1	光熱水費（電気料金、水道料金、下水道使用料、ガス料金）
	2	セキュリティ費（委託業務に関わる警備、防犯対策は除く）
	3	通信費（固定電話、FAX）
	4	備品費（机、椅子、ロッカー等事務所内にある既存物）
	5	清掃費（庁舎管理に伴う共有部分）
	6	事務所地代家賃

	7	その他事務所維持管理に必要な経費	
収納関係手数料	1	口座振替手数料	
	2	コンビニエンスストア収納代行手数料	
	3	郵便振替手数料	
	4	その他 収納に関する手数料	
料金等システム関係経費	1	料金等システム及び料金等システム関連機器の維持管理に関わる経費	
	2	システム用端末及び周辺機器（プリンター及びシーラー等）に関わる経費	
	3	ハンディターミナル等検針に要する機器およびその周辺機器に関わる経費	
	4	その他料金等システム運用に関わる経費	
郵送料	1	郵送料（納入通知書、督促状催告等）	参考 【別記5】

受託者が負担する経費

経費項目	経費の例示		
通信運搬費	1	電話代（携帯電話）	
印刷関係経費	1	直納令書、督促状、ハンディターミナル用ロール紙、サーマルペーパー、再発行令書、窓空き封筒エルコン付（無印・郵便区内特別）、長形窓空き封筒（通常・督促用）、量水器取替指示書、水道使用量のお知らせ、返信用封筒、口座振替依頼書、収納合計票、収納日報	参考 【別記6】
	2	直納令書、督促状、再発行令書等作成、印刷に関わる経費	参考 【別記5】
	3	その他必要な通知書、帳票、周知・通知文	
車両等関係経費	1	業務用車両等の調達に関わる経費	
	2	業務用車両等の駐車場の賃借料	
	3	車検及び定期点検費	
	4	燃料費	
	5	損害保険料	
	6	その他業務車両等維持管理に関わる経費	
保険料		委託業務従事者各種保険及び委託業務に伴う賠償責任保険	
事務関係備品		委託者が貸与する固定電話、FAX、事務机、椅子、ロッカー等の備品以外の備品（例：OA機器、携帯電話、貸与備品以外の事務机、椅子、金庫、FAX、追加電話機等）	
被服費		業務に関わる従業員用被服（制服、名札、雨具、防寒着等）	
その他経費		委託者と受託者との協議により必要と認める事務経費	

【別記5】令和5年度の発送実績

	①中止後直納 納付書第1回		②中止後直納 納付書第2回		③水道使用量の お知らせはがき		④口座振替 お知らせはがき		⑤口座振替不能 直納納付書		⑥直納納付書		⑦督促状		⑧給水 停止	⑨分納 不履行	⑩催告
	郵送日	枚数	郵送日	枚数	郵送日	枚数	郵送日	枚数	郵送日	枚数	郵送日	枚数	郵送日	枚数	枚数	枚数	枚数
R4年度.1月処理	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1,909
R5年度.4月処理	R5.4.12	115	R5.4.6	705	R5.4.6	4,144	R5.4.6	266	R5.4.6	139	R5.4.12	7,756	R5.4.12	1,252	—	2	4
R5年度.5月処理	R5.5.12	153	R5.5.9	496	R5.5.9	3,484	R5.5.9	285	R5.5.9	193	R5.5.12	7,717	R5.5.12	1,270	41	2	6
R5年度.6月処理	R5.6.9	86	R5.6.6	466	R5.6.6	4,171	R5.6.6	279	R5.6.6	184	R5.6.9	7,871	R5.6.9	1,346	51	6	153
R5年度.7月処理	R5.7.12	78	R5.7.6	458	R5.7.6	3,425	R5.7.6	235	R5.7.6	189	R5.7.12	7,699	R5.7.12	1,233	55	10	219
R5年度.8月処理	R5.8.10	102	R5.8.4	432	R5.8.4	4,177	R5.8.4	233	R5.8.4	138	R5.8.10	7,908	R5.8.10	1,197	49	16	150
R5年度.9月処理	R5.9.12	82	R5.9.6	368	R5.9.6	3,444	R5.9.6	215	R5.9.6	127	R5.9.12	7,686	R5.9.12	1,286	43	6	16
R5年度.10月処理	R5.10.12	111	R5.10.5	433	R5.10.5	4,178	R5.10.5	249	R5.10.5	131	R5.10.12	7,905	R5.10.12	1,232	43	10	12
R5年度.11月処理	R5.11.10	104	R5.11.7	421	R5.11.7	3,473	R5.11.7	232	R5.11.7	131	R5.11.10	7,725	R5.11.10	1,325	66	10	8
R5年度.12月処理	R5.12.12	87	R5.12.6	437	R5.12.6	4,176	R5.12.6	252	R5.12.6	162	R5.12.12	7,949	R5.12.12	1,261	59	12	3
R5年度.1月処理	R6.1.16	73	R6.1.10	396	R6.1.10	3,448	R6.1.10	241	R6.1.10	157	R6.1.16	7,669	R6.1.16	1,282	56	10	9
R5年度.2月処理	R6.2.9	115	R6.2.6	385	R6.2.6	4,231	R6.2.6	129	R6.2.6	129	R6.2.9	8,008	R6.2.9	1,221	67	13	2
R5年度.3月処理	R6.3.12	134	R6.3.6	413	R6.3.6	3,460	R6.3.6	247	R6.3.6	160	R6.3.12	7,704	R6.3.12	1,299	—	7	2
年合計	—	1,240	—	5,410	—	45,811	—	3,006	—	1,840	—	93,597	—	15,204	530	104	2,493
月平均	—	103	—	451	—	3,818	—	251	—	153	—	7,800	—	1,267			—
年間合計																	169,235

【別記6】年間印刷枚数実績

印刷物	R 5 実績	R 4 実績	R 3 実績
直納令書	52,000 枚	153,200 枚	100,000 枚
督促状	8,000 枚	26,200 枚	枚
ハンディーターミナル用打ち出しロール紙	2,000 巻	5,002 巻	3,400 巻
再発令書	12,000 枚	42,200 枚	30,000 枚
窓空き封筒エルコン付（無印）	14,000 枚	枚	20,000 枚
窓空き封筒エルコン付（郵便区内特別）	枚	枚	枚
長形窓なし封筒	20,000 枚	枚	枚
角2封筒	500 枚	枚	枚
量水器取替指示書（メーター取替データ作成票）：6～11月使用	9,000 枚	枚	3,000 枚
水道使用量のお知らせ	30,000 枚	64,100 枚	40,000 枚
返信用封筒	5,000 枚	10,000 枚	4,000 枚
口座振替依頼書	7,000 枚	枚	枚
収納合計票	10,000 枚	6,000 枚	6,000 枚
収納日報	冊	冊	冊

【別図】業務執行場所

