

## 水道料金等検針・徴収業務委託仕様書

### (目的)

1 この仕様書は、土岐市水道事業（以下「甲」という。）が受託者（以下「乙」という。）に水道事業の水道料金等検針・徴収業務（以下「委託業務」という。）を発注するにあたり、必要な事項を定めるものとする。

### (業務の委託期間及び準備期間)

2 委託業務の委託期間及び準備期間は次のとおりとする。

- (1) 委託業務の期間は、令和6年4月1日から令和9年3月31日までとする。
- (2) 落札者決定後の日から令和6年3月31日までは準備期間とする。
- (3) 乙は、委託業務掌握のため、準備期間に業務従事者の確保及び研修を行い、その費用は乙の負担とする。

### (業務の概要)

3 委託業務の概要について、水道料金等検針業務と水道料金等徴収業務に分けて【別紙1】及び【別紙2】に定める。

### (再委託の禁止)

4 乙は委託業務の一部または全部を第三者に委託してはならない。ただし、甲が承認した事項についてはこの限りではない。

### (履行の義務)

5 乙は、仕様書等に明示されていない事項であっても、業務の性格上必要なものは乙の負担で履行しなければならない。

### (損害賠償義務)

6 乙は、委託業務の実施に伴い、甲、水道使用者等または第三者に損害を与えたときは、乙の負担によりこれを賠償しなければならない。

### (事故等報告の義務)

7 乙は事故や盗難等が発生した場合、直ちに甲に報告し、報告書を作成のうえ提出しなければならない。またこれにより損害等が発生した場合は、乙の負担により対応しなければならない。

(委託料の支払)

8 乙は、委託業務を履行するにあたり、各月の業務完了後、当該月分の委託料を請求することができる。なお、一か月あたりの委託料は、契約金額の36分の1相当額とする。

(関係法令の遵守)

9 乙は委託業務を履行するにあたり、土岐市水道事業給水条例及び個人情報の保護に関する法律並びに関係法令等の規定を遵守し、また委託業務において個人情報を適切に取り扱うよう乙の業務従事者を指揮監督し、指導しなければならない。

また、乙は個人情報を第三者に開示しないものとし、【別紙3】「個人情報取扱特記事項」を遵守する。この取り扱いはこの契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(秘密の保持)

10 乙は、業務上知り得た事項を漏らしてはならない。また、契約終了後も同様とする。なお、乙が委託業務に係る情報を外部に漏洩若しくは不当に利用した場合には、甲は本契約を解除できることとする。またその際、甲又は第三者に損害を与えた場合は、乙はその損害を賠償しなければならない。

(業務監督者の選任及び通知)

11 甲は乙を指示及び監督するため、委託業務監督者を選任し乙に通知するものとする。なお、その者を変更したときも同様とする。

(業務監督者の役割)

12 委託業務監督者は、次に掲げる権限を有する。

- (1) 乙に対する指示、監督、指導及び協議事項等の承諾。
- (2) 仕様書等に基づく業務の履行状況の確認及び承認。
- (3) その他業務上必要な事項。

(身分証明書の携行)

13 乙は、委託業務に直接従事する者について、業務に従事する時間は、甲が発行する身分証明書を常に携行し、水道使用者等から提示を求められた際には必ずこれを提示するものとする。

(事務所の設置)

1 4 甲は、委託業務に係る事務を行うための事務所を土岐市役所内に設置し、乙に提供するものとする。

(乙の負担)

1 5 委託業務を実施するにあたり、乙が負担すべき物品及び費用は下記のとおりとする。

- (1) 乙管理の業務車両及び燃料、維持・管理費及び業務時間外の民地駐車代等。
- (2) 携帯電話等の通信機器及び通信費。
- (3) 甲が貸与する物品以外の乙が必要とする事務用品・消耗品。
- (4) 周囲に誤解を与えない統一された清潔感のある制服。
- (5) 上記に定めのない事項は、甲乙協議のうえ決定する。

(業務の引継等)

1 6 乙は受託期間が満了するとき、または契約が解除されたときは、次のとおり業務の引継等を実施するものとする。

- (1) 委託業務のすべてを甲が指定する者に、本業務契約満了の日までまたは、契約解除の日から10日以内に業務に支障をきたすことなく業務の引継を完了すること。
- (2) 乙は甲が貸与及び支給している全ての物品、資料、身分証明書等を甲が指定する日までに甲に返却すること。
- (3) 乙は業務の引継の際、委託業務の業務従事者(検針員・徴収員)が引き続き業務を行うことができるよう配慮すること。

(契約の解除)

1 7 甲は、乙が次の各号のいずれかに該当するときは、本契約を解除することができる。

- (1) 法令、条例、規程、個人情報取扱特記事項等に違反したとき。
- (2) この契約を履行することができない理由が発生したとき。
- (3) 本契約の条項に違反したとき。
- (4) 業務成績が良くないと認めたとき。

(その他)

1 8 本仕様書に定めのない事項については、甲乙協議のうえ決定するものとする。

## 【別紙 1】

### (水道料金等検針業務の概要)

- 1 水道料金等検針業務（以下「検針業務」という。）の概要は以下のとおりとする。
  - (1) 市内の給水区域の水道メーターの検針を行い、使用水量と料金のお知らせ（以下「検針票」という。）を配布する。
  - (2) 定期検針期間は、毎月 1 日から 14 日までとし、地区ごとに定められた検針日（定例日）に実施する。乙は、特別な事情がある場合に限り、甲と協議のうえ前後 2 日間の範囲で変更することができる。また甲は検針日以外であっても必要に応じて検針の実施を指示することができる。
  - (3) 乙は水道検針用ハンディーターミナル（以下「HHT」という。）の管理等を適切に行い、不具合等が生じた場合は速やかに甲に報告すること。
  - (4) 乙は、何らかの事情により訪問しても検針ができない場合、「水道検針ご協力をお願い」（黄色）を投函して使用者に連絡を求めるものとする。これに対する返答がなく、複数回訪問してもなお検針ができない場合は、前 2 ケ月の平均使用水量を当月の使用水量とし、検針票とは別に「使用水量のお知らせ」（水色）を投函し、甲に報告するものとする。
  - (5) 乙は、HHT の警告音が鳴る、画面にエラーが表示されるなどの使用水量の過大、過小の事案が発生した場合、メーター指針と入力値の正誤及びパイロットの回転などを確認した上で、使用者等へ異常を伝える。使用水量が過大の場合で、使用者等が不在の場合は、「使用水量のお知らせ」（ピンク色）を投函することとする。またパイロットが回転し続ける空き家や、重度の漏水が疑われる場合は、止水栓で水を止め、止水した旨を投函する。
  - (6) 検針時にメーターボックス上やその付近に物や動物等の障害物により検針ができない場合は「水道検針にご協力をお願いします」（黄緑色）を投函し、(4) と同様の取り扱いとする。
  - (7) 不在、障害物、水没、埋没による未検針は原則認めない。ただし甲がやむを得ないと認めたときはこの限りではない。
  - (8) 乙は、必要に応じ検針順路の変更依頼及び確認の実施を行うこと。
  - (9) 乙は、逆メーター及び不正使用者等を発見した場合、速やかに甲に報告すること。
  - (10) 乙は検針業務にかかる苦情の処理及びその報告を甲に行うこと。
  - (11) 乙は、検針地区ごとに検針実績（検針件数、漏水、未検針、過大（過小）水量誤検針、苦情、その他報告すべき事項等）を規定の報告書により作成し、毎月の検針業務終了後 HHT に添えて提出すること。
  - (12) 検針業務の対象区域は土岐市水道事業の給水区域とする。

(業務責任者の届出等)

2 業務責任者の届出及び要件は次のとおりとする。

- (1) 乙は検針業務を総括する業務責任者を選任し、契約締結後遅滞なく甲に届出なければならない。業務責任者は、水道事業の知識及び3年以上の実務経験を有し、業務の責任者としての的確な判断力を有する者でなければならない。
- (2) 乙は検針業務の責任者を補佐するため、責任者と同等の能力を有する者をあらかじめ定め、業務責任者がやむを得ない事情等で業務にあたれない場合は、甲に届け出を行ったうえで、その者が代理で業務を行う。また業務責任者等に変更が生じた場合は速やかに甲に届け出るものとする。
- (3) 甲が業務責任者を不適格と認めた場合は、理由を明示して乙に対してその交代を求めることができる。
- (4) 検針業務の責任者は徴収業務の責任者を兼務することができる。

(業務責任者の役割)

3 業務責任者の役割は次のとおりとする。

- (1) 業務責任者は、業務従事者の指揮監督、教育及び補助並びに事故防止等に努め、委託業務を遂行するとともに、甲との連絡及び協議を行うものとする。
- (2) 業務責任者は、水道使用者等から苦情または問合せ等があった場合は、責任を持って対応しなくてはならない。そのうえ内容と対処等について甲に対し直ちに報告書を提出し、同様の事案が発生しないよう対策を講じるものとする。
- (3) 乙の責に帰さざる事由により、検針業務の実施が不可能または困難となった場合、業務責任者は速やかに甲と協議のうえ対応するものとする。
- (4) 業務責任者は、甲が指示する各種届出書類、報告書類等を作成・提出し、検針業務、徴収業務について月に1回定例会(報告会)を行うものとする。
- (5) 業務責任者は甲が設置した事務所で業務にあたることとし、業務時間は市役所開庁時間の午前8時30分から午後5時15分とする。

(業務の体制及び業務従事者の要件)

4 検針業務における体制の確立及び業務従事者(検針員)の要件、業務体制の確立及び業務従事者は次のとおりとする。

- (1) 乙は、検針業務を開始するまでに、業務を円滑に実施できる不足のない人員(上限23名)の業務従事者を配置し、業務従事者の名簿を作成し甲に届け出ること。届出の内容に変更が生じた場合も同様とする。
- (2) 名簿に記載すべき事項は、氏名、生年月日及び年齢、住所、電話番号等連絡先、検針担当地区、予定検針実施件数、業務に係る研修受講の有無とする。
- (3) 乙は、業務従事者に対してあらかじめ業務内容について研修を実施し、教

育を行わなければならない。

- (4) 業務従事者は、心身共に壮健にして、検針業務の重要性及び責務を十分に理解し、適切に業務を遂行する能力を有する者でなければならない。
- (5) 乙は、業務従事者の事故等の不測の事態に備え、早急に応援等の対応が可能な緊急時連絡体制表を作成し甲に届け出ること。届出の内容に変更が生じた場合も同様とする。

(業務時間)

- 5 検針業務に係る業務時間は、原則として次のとおりとする。
  - (1) 土岐市水道事業給水条例第28条に規定する市長が指定した定例日とする。
  - (2) 検針期間中における検針業務で発生した事故対応及び苦情処理業務については、(1)の限りではない。また状況に応じて、時間外や土日祝日においても応急に業務が行うことができる体制をとることとする。

(検針業務の件数)

- 6 検針業務に係る毎月の検針件数については、【別紙4】のとおりとする。ただし、予定するスマートメーターによる検針の増減を含め、契約期間内に生じる3%程度の件数の増減については、検針件数の範囲内とする。

(貸与物品及び支給品)

- 7 甲が乙に貸与または支給する物品は以下のとおりとする。
  - (1) HHT(付属品含む)と印刷機器及び充電器(貸与品)
  - (2) 検針棒(貸与品)
  - (3) ジャーナル用紙(支給品)
  - (4) 使用水量と料金のお知らせ(支給品)
  - (5) その他検針業務に必要な資料地図等及び事務機器(貸与品)

(留意事項)

- 8 乙は検針業務の実施にあたり、次の事項を遵守すること。
  - (1) 水道使用者等に対し親切丁寧な対応を行い、信頼を損なわないこと。
  - (2) 検針業務実施のため使用者の土地、建物に立ち入るときは、可能な限り所有者や使用者に声掛けを行い、必要な範囲を超えて立ち入らないこと。
  - (3) 検針業務を実施するうえで発生した苦情、トラブル、事故または損害については、全て乙の責任において対応処理すること。ただし、市の介入が不可欠な事案については、この限りでない。

## 【別紙 2】

### (徴収業務の概要)

- 1 水道料金等徴収業務（以下「徴収業務」という。）の概要は以下のとおりとする。
  - (1) 乙は甲が交付する未納者リストの内、原則として現地訪問・集金が特に困難な者や他の方法で継続して納入をしている者等を除き、未納者リストに記載されたすべての者について対象者の状況を確認したうえ現地訪問を行うこととする。
  - (2) 収納方法は、同一未納者について調定の古いものを優先する。ただし、当月分を含める納付や、現年分の滞納があるときはこの限りでない。
  - (3) 乙は水道料金並びに下水道使用料(以下「水道料金等」という。)を収納するときは、領収書の領収日付欄に指定の領収印を押印の上、領収書を納付者に交付しなければならない。また領収書を書き損じた場合は、当該領収書を破棄することなく、斜線等により書損を明らかにし、報告書に添付すること。
  - (4) 乙は集金した水道料金等は、その日又は翌営業日までに集金日報を添えて甲に提出しなければならない。
  - (5) 乙は訪問を行う際、事前に甲の水道料金システムにより訪問先の現状の確認を行わなければならない。また納付交渉を行う際は、全額一括納付を基本とする。分納を希望する場合は、甲と協議をし、納付者と分納誓約書を取り交わしたうえで認めることとする。
  - (6) 乙は徴収等のため納付義務者を訪問した場合において、当該納付義務者が不在の時は訪問したことを通知する文書等を投函するとともに、電話等で改めて面談できるように努めなければならない。
  - (7) 未納者が支払いに応じない場合や、不履行となった場合は、電話催告をするとともに、催告文書（白紙、赤紙等）を投函し、対象者を報告するものとする。
  - (8) 乙は未納者の状況・面談内容、訪問日時等が確認できる記録簿を作成し、土岐市役所上下水道課事務所内に保管しなければならない。
  - (9) 乙は毎月の徴収状況について月報を作成し、甲に報告しなければならない。
  - (10) 徴収業務の対象区域は土岐市内一円及び近隣市町とする。近隣市町への転出者の取り扱いは、案件ごとに甲乙協議するものとする。

### (業務責任者の届出等)

- 2 乙は徴収業務を総括する業務責任者を選任し、契約締結後遅滞なく甲に届出なければならない。なお、詳細は検針業務と同様とする。

### (業務従事者の要件及び徴収業務の体制)

- 3 徴収業務における体制の確立及び業務従事者(集金員)の要件は次とする。

(1) 乙は、徴収業務を開始するまでに、業務を円滑に実施できる不足のない人員の(上限2名)業務従事者を配置し、業務従事者の名簿を作成し甲に届け出ること。届出の内容に変更が生じた場合も同様とする。

(2) 名簿に記載すべき事項は、氏名、生年月日及び年齢、住所、電話番号等連絡先、徴収担当地区、業務に係る研修受講の有無とする。

(3) 乙は、業務従事者に対してあらかじめ業務内容について研修を実施し、教育を行わなければならない。

(4) 業務従事者は、心身共に壮健にして、徴収業務の重要性及び責務を十分に理解し、適切に業務を遂行する能力を有する者でなければならない。

(5) 乙は、人員の事故等の不測の事態に備え、早急に応援等の対応が可能な緊急時連絡体制表を作成し甲に届け出ること。届出の内容に変更が生じた場合も同様とする。

#### (稼働日及び業務時間)

4 稼働日は、平日(12月29日～1月3日を除く)と平日に面談出来ない納付義務者等への対応として、月の土曜日・日曜日・祝日のうち2日とする。

市役所庁舎外にて訪問や集金業務を行なう場合は、午前9時から午後8時までの範囲内とする。ただし、訪問先と乙との間に合意があればこの限りでない。

#### (徴収業務にかかる貸与物品等)

5 甲が貸与する物品は以下のとおりとする。

- (1) 領収日付印
- (2) 水道料金システムが使用可能なパソコン等の機器
- (3) 上下水道課設置の外線電話
- (4) プリンター、コピー、FAXの機能を有する複合機
- (5) その他甲が承認する備え付けの事務機器

#### (留意事項)

6 乙は次に掲げる事項が生じたときは、その都度速やかに甲に報告し、甲の指示に従わなくてはならない。

- (1) 納付義務者が破産宣告を受け、又は会社更生手続きを申請中であるとき
- (2) 使用水量及び水道料金に関する異議申立てがあったとき
- (3) 水道使用者が無届けで転出していることを発見したとき
- (4) 地下漏水等に伴い、水道料金の減額申請があったとき
- (5) 無届けで使用者が変わっているとき
- (6) 生活困窮によって、水道料金の支払いが特に困難であると認められたとき

- (7) 事故または盗難等が発生したとき
- (8) その他、甲に報告する必要があると認める事項が生じたとき

(乙が負担するもの)

7 徴収業務を行うにあたり以下のものは、乙の負担にて用意すること。

- (1) 集金用のつり銭
- (2) 集金用かばん等の訪問用具
- (3) その他、徴収業務を遂行する上で必要なもの

(甲が負担するもの)

8 徴収業務に関し以下のものについては、甲の負担とする。

- (1) 通信運搬費（庁舎内の外線電話料金及び納入通知書等の書類郵送料金）
- (2) 光熱水費（庁舎内のみ）
- (3) 業務時間内の庁舎駐車
- (4) その他甲が必要と認めるもの

(徴収目標額)

9 乙は委託期間のうち1年毎に、訪問催告及び集金により未納金を2千8百万円以上徴収できるよう努めなければならない。ただし、催告文書を投函後14日以内に入金が確認できた未納金額は、乙が別途集計し実績額に含めることができる。なお目標達成が困難であった翌年度の徴収目標金額は、業務分析に基づき甲乙協議の上減額できるものとする。

(委託料の減額)

10 甲は乙の当年度における訪問による徴収額が目標額に達しなかった場合は、目標未達成分について当年度委託料の1カ月分の委託料を限度とし減額できるものとする。この場合の減額は3月の委託料で調整するものとする。

なお、社会情勢等の著しい変化により、甲が達成困難と認めた場合はこの限りでない。

(業務の停止)

11 甲は、徴収業務の処理が不相当であると認めるときは、乙に対し委託業務の一部もしくは全部を、一定期間停止することができるものとする。

### 【別紙 3】

#### 個人情報取扱特記事項

##### (基本的事項)

- 1 乙は、個人情報（個人に関する情報であつて、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、本契約による業務の実施にあたっては、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。

##### (適正な管理)

- 2 乙は、本契約による業務に係る個人情報の漏えい、紛失又は改ざんの防止、その他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。

##### (秘密の保持)

- 3 乙は、以下のとおり秘密の保持を徹底しなければならない。
  - (1) 乙は、本契約による業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) 乙は、その使用する者が在職中及び退職後においても当該業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は目的外に使用してはならないこと等を業務に従事する者に周知及び徹底しなければならない。
  - (3) 第2項の規定は、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)

- 4 乙は、この契約による業務を行うため個人情報を利用するときは、その業務を処理するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段によらなければならない。

##### (複写又は複製の禁止)

- 5 乙は、甲の承諾があるときを除き、この契約による業務を行うため甲から提供を受けた個人情報が記録された原稿、資料、磁気テープその他のもの（以下「原稿等」という。）を複写し、又は複製してはならない。

##### (資料等の返還)

- 6 乙は、この契約による業務を行うため甲から提供された個人情報が記録された原稿等（複写し、又は複製したものを含む。）を、この契約が終了し、又は解除された後直ちに甲に返還し、又は引き渡さなければならない。ただし、甲が別に指示したときはその指示に従うものとする。

(立ち入り調査)

- 7 甲は必要に応じて、甲が指定する職員を立ち合わせ、本業務に関して甲から受領した個人情報の乙の管理状況を調査することができる。この場合において、甲が乙の事業所等に立ち入るときは、乙の諸規定を遵守し、安全と秩序の維持に協力しなければならない。

(事故報告の義務等)

- 8 乙は、この契約に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、直ちに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。

【別紙4】

検針番号		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	40	合計	
難 検 針	山間部	2	13	1	4	1	36	51	19	6	4	12	0	0	29	5	12	2	98	0	39	24	17	104	0		
	工場・他	1	22	3	4	0	5	0	8	0	5	0	2	2	0	1	16	1	0	1	1	23	0	0	0		
	公共施設	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	その他	25	22	25	34	44	16	52	27	30	37	7	9	5	28	19	21	19	2	8	32	25	22	51	0		
集合住宅	226	147	78	158	192	75	102	143	45	7	225	48	83	29	0	16	224	58	6	285	208	123	2	0			
戸 建	704	797	765	963	943	981	936	854	903	892	658	981	866	842	1,001	928	695	786	1,083	832	751	901	767	0			
一ヶ月件数(令和5年8月検針分より)	958	1,001	872	1,163	1,180	1,113	1,141	1,051	984	945	902	1,040	956	928	1,026	993	941	944	1,098	1,189	1,031	1,063	924	0	<b>23,443</b>		
一年間件数	11,496	12,012	10,464	13,956	14,160	13,356	13,692	12,612	11,808	11,340	10,824	12,480	11,472	11,136	12,312	11,916	11,292	11,328	13,176	14,268	12,372	12,756	11,088	0	<b>281,316</b>		

※ ・山間部:家と家の間の距離が離れており、検針時に移動時間がかかるものを含む  
 ・工場・他:工場や倉庫等  
 ・公共施設:官公庁施設・公園・学校(保育園・幼稚園・こども園等を含む)  
 ・その他:ゴルフ場・病院・公民館・墓地・神社・工業組合・消防分署・ポンプ場・変電所等・ガソリンスタンド等の特殊な条件の検針箇所  
 ・下水のみは戸建に含む