

横手市上下水道料金徴収等業務委託仕様書

第1章 一般事項

1. 目的

この仕様書は、横手市（以下「委託者」という。）の委託する業務等（以下「委託業務」という。）について必要な事項を定める。

2. 法令の遵守

受託者は、委託業務の施行に当たり、委託業務に関する関係法令規則、横手市水道事業給水条例、横手市下水道条例その他の法令及び委託者が必要に応じて指示する事項を遵守しなければならない。

3. 委託業務の範囲

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要求水準書（以下「要求水準書等」という。）に定める仕様に従い執行するものとする。

- (1) 窓口業務
- (2) 開閉栓業務
- (3) 検針調定業務
- (4) 収納業務
- (5) 還付業務
- (6) 滞納整理業務
- (7) 給水停止業務
- (8) 電算処理業務
- (9) メーター交換業務
- (10) (1) から (9) までに掲げるもののほか、委託者が必要と認めた業務

4. 委託業務の区域

横手市全域

5. 業務の執行場所

受託者は、横手市水道庁舎において業務を行い、必要な人員を配置するものとする。

6. 委託業務の予定件数

委託業務の予定件数は、別紙「横手市上下水道部業務の概要」を参照すること。

7. 委託業務の期間

- (1) 契約締結日の翌日から令和8年3月31日までは、準備及び業務引継期間とし、業務委託期間は、令和8年4月1日から令和13年3月31日とする。
- (2) 受託者は、準備及び業務引継期間中に委託業務を円滑に行うことができるよう自らの責任において準備を行い、準備に必要な経費を負担するものとする。

8. 営業日及び営業時間

委託業務の営業日及び営業時間は、委託者の執務日及び執務時間を含む受託者の営業日及び営業時間とする。また、営業日以外の日又は時間にあっても必要に応じて対応できる体制を整えておくものとする。

9. 指定公金事務取扱者の申出

受託者は、業務開始前に地方自治法第243条の2第1項の規定による指定公金事務取扱者の指定を受けるものとする。

10. 業務責任者の選任

受託者は、委託業務及び徴収事務従事者を管理監督するため、常時雇用関係があり、水道料金等徴収事務について3年以上の実務経験を有する徴収事務従事者の中から業務責任者を専任で配置し、業務責任者選任届を委託者に提出しなければならない。また、変更が生じた場合も同様とする。

11. 徴収事務従事者

- (1) 受託者は、委託業務を履行するにあたり、委託業務に従事する者（以下、「徴収事務従事者」という。臨時に雇用した者を含む。）について、業務従事者届を委託者に提出し承認を得なければならない。また、変更が生じた場合も同様とする。
- (2) 受託者は徴収事務従事者について人員配置及び雇用形態の計画表を作成し、委託者に提出しなければならない。また、変更が生じた場合も同様とする。
- (3) 受託者は、自己の責任において、徴収事務従事者を確保しなければならない。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。

12. 現金取扱員責任者の選任

受託者は、委託業務に係る現金取扱のため、徴収事務従事者の中から現金取扱員及び現金取扱責任者を指定し委託者に届け出なければならない。また、変更が生じた場合も同様とする。

13. 給水装置工事主任技術者の選任

受託者は、委託業務に係る給水装置工事のため、徴収事務従事者の中から給水装置工事主任技術者を指定し委託者に届け出なければならない。また、変更が生じた場合も同様と

する。

14. 委託業務監督者の選任

委託者は、受託者又は受託者の定める業務責任者を指示監督するため、委託業務監督者を選任する。

15. 委託業務監督者の役割

- (1) 受託者又は業務責任者に対する指示、承認又は協議
- (2) 仕様書等に基づく業務の施行のための帳票類の承認
- (3) 仕様書等に基づく業務の施行状況の検査
- (4) その他委託者が指示する業務の統制、連絡調整

16. 届出の義務

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、徴収事務従事者、現金取扱員、現金取扱責任者、給水装置工事主任技術者、業務使用印鑑、日付印又は徴収事務従事者に変更があったとき。
- (2) 上記に定める事項のほか、委託業務の施行上、必要があると認められるとき。

第2章 業務の履行

1. 身分証明書の携行

- (1) 委託者は、受託者からの届出に基づき身分証明書を作成し、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。

2. 着用被服

委託業務を履行するにあたり、お客様宅を訪問するときを含めて統一的な服装をしなければならない。なお、制服等はあらかじめ委託者の承認を受けなければならない。

3. 現地訪問の時間及び対応

- (1) 現地訪問は、原則として営業所の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、時間指定のあったとき、又は至急の依頼があったものについては、柔軟な対応をとらなければならない。

(2) 現地訪問で使用者等の土地又は建物等に立ち入るときは、立入目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。

(3) 委託業務の履行にあたっては、態度及び言葉遣いに十分注意するとともに使用者等の誤解を招く言動をしてはならない。

4. 貸与品等

委託者は、業務を委託するにあたり、必要と認められる物品を受託者に対し無償貸与することができる。

5. 個人情報を含むデータ又は帳票類の取り扱い

受託者は、委託業務の履行にあたり個人情報を取り扱う場合には、別記「個人情報保護に関する事項」を遵守しなければならない。

6. 履行義務

受託者は、仕様書等に明示されていない事項において、業務の性質上、当然必要なものは受託者の負担で施行しなければならない。

7. 経費の負担

経費の負担は、後述する「経費の負担区分について」に従うものとする。

ただし、緊急を要する場合や仕様書等に明示されていない事項について、業務の性質上、当然必要なものは委託者と協議のうえ、委託者の指示に従うものとする。

8. 業務計画書の提出

受託者は、各年度の業務実施30日前までに、委託業務を履行するための業務体制及び業務執行計画の工程表、その他必要な事項を明示した業務計画書を提出するものとする。

9. 業務報告書の提出

受託者は、委託業務の履行にあたり、毎月末日に業務報告書を作成し、翌月10日までに委託者に提出しなければならない。また、委託者が必要と認めたときは業務報告書を随時提出しなければならない。

10. 業務状況報告会議の実施

(1) 受託者は、業務内容及び帳簿並びにその他の事項について、定期（月1回）に委託者と報告会議を開催するものとする。

(2) 委託者は、必要と認めたときは、受託者と臨時に業務に係る会議を開催するものとする。

11. 自己評価書の提出

受託者は、毎事業年度、提案書各項目に係る成果及び取組の自己評価書を作成し、事業年度終了後速やかに委託者に提出しなければならない。

12. 検査の実施

- (1) 受託者は、提出した業務報告書について、委託者により検査を受けなければならない。
- (2) 前号の検査の結果、指摘を受け改善を命じられたときは、受託者は、遅滞なく改善に努め委託者に完了を届け出て再検査を受けなければならない。
- (3) 委託者は、地方自治法第243条の2の2の規定により、委託事務について受託者に報告を求め、又は書類、棚卸資産等の検査をすることができる。
- (4) 委託者は、受託者に対し随時必要な資料等の提供を求めることができる。

13. 印影の届出

受託者は、委託業務の履行のために使用する印鑑及び徴収事務従事者が使用する領収印の印影をあらかじめ委託者に届け出なければならない。

14. 収納金の取扱い

受託者は、収納した水道料金等を、その内訳を示す書類を添えて翌金融機関営業日までに出納取扱金融機関に払い込みを行い、その内容を示す計算書を速やかに提出しなければならない。ただし、委託者が特に認めた場合はこの限りでない。

15. 業務専念義務

受託者は、委託業務を履行中は、他の営業行為に類することをしてはならない。

16. 秘密の保持

- (1) 受託者は、委託業務の履行に際し、知り得た個人情報その他の事項を第三者に知らせ、又は不当な目的で利用してはならない。
- (2) 受託者は、電子計算機に入力されている情報並びにこの契約を履行するために用いた資料及びその結果について、委託者の許可なく第三者に転写、閲覧又は貸し出し等をしてはならない。
- (3) 受託者が前号までの記載事項に違反し、個人情報その他の事項を漏えいし、又は不当に利用したときは、委託者は委託契約を解除することができる。また、委託者に損害を与えたときは、受託者はこれを賠償しなければならない。

17. 再委託の禁止

受託者は、別に定めるものを除き、委託業務の全部又は一部を第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ書面により委託者の承認を得たときは、この限りでない。

18. 第三者に及ぼした損害

受託者は、委託業務の履行に伴い第三者に損害を与えたときは、これを賠償しなければならない。ただし、その損害のうち委託者の責に帰すべき事由により生じたものについては、委託者が負担する。

第3章 契約に関する事項

1. 契約の保証

契約保証金は不要とする。

2. 委託料の支払

- (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、別表2の当該年度の額を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。
- (3) 委託者は、受託者から適正な請求を受理したときは、30日以内に委託料を支払うものとする。

3. 契約解除

委託者は、受託者が契約事項を遵守しないときは委託契約を解除することができる。この場合において、委託契約の解除により発生した損害については、受託者が賠償しなければならない。

4. 契約解除に伴う措置

- (1) 委託者の貸与品がある場合は、これを速やかに返還すること。この場合において、当該貸与品が受託者の故意又は過失により滅失又はき損したときは、代品を納め若しくは現状に復し、又は返還に代えてその損害を賠償しなければならない。
- (2) 契約解除の日までに受託者が実施した委託業務に係る業務報告書等を、委託者の指定する期日までに提出するとともに、収納した水道料金等を委託者の指定する期日までに出納取扱金融機関に払い込まなければならない。
- (3) 委託者の指示により受託者が保管することとされた資料及び帳票類は、委託者の指示する方法により引き渡し又は処分すること。
- (4) 電子計算処理業務に使用したファイル、データ等は、速やかに委託者に引き渡すこと。また、引き渡し終了後その資料及び結果等を抹消、焼却及び切断等、使用不能な方法により処分しなければならない。なお、これらのものは契約解除後においても委託者が無償で使用できるものとする。
- (5) 受託者は、当該業務を引き継ぐ事業者がある場合は、委託者の指示により当該業務が滞ることが無いよう万全を尽くしてデータ等を引継ぎしなければならない。

5. 契約期間満了に伴う措置

前項の規定は、この契約期間満了後において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ついて準用する。この場合において、「契約解除」とあるのは「契約期間満了」と読み替えるものとする。

6. 権利義務の譲渡禁止

受託者は、委託契約により生じた権利若しくは義務を第三者に譲渡し、若しくは承継させ、又は権利を担保に供してはならない。

第4章 収納率等

1. 収納率の向上

受託者は、水道料金、下水道使用料、集落排水施設使用料及び浄化槽使用料について、目標収納率以上及び前年度の収納率（4月30日現在）を確保した上で、さらなる収納率等の向上を目指さなくてはならない。

第5章 その他

1. 量水器検針票に掲載する広告

受託者は、使用する量水器検針票に、委託者の指示する広告を掲載しなければならない。

2. 準備及び業務引継期間

- (1) 受託者は、準備及び業務引継期間中に委託者及び現在の受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。

3. 契約期間満了等による事務引継等

- (1) 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正確に必要な資料の提出及び技術指導により引き継ぐものとする。
- (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。

4. 事故発生時の報告書の提出

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) 領収証書及び日付印の紛失等
- (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) (1)から(4)まで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たもの

5. 事故等の処理

- (1) 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上行うものとする。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。
- (2) 受託者の責任により委託者又は第三者に損害を与えた場合は、受託者はその損害を賠償しなければならない。

6. 苦情等の対応

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。

7. 災害時応援に係る協力

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。

8. 定めのない事項

仕様書等に定めのない事項については、委託者及び受託者が協議して定めるものとする。なお、協議が成立しないときは、委託者の解釈による。

経費の負担区分について

経費負担の区分については、以下のとおりとし、下記の記載以外の経費の負担については、委託者の指示に従うものとする。

なお、委託期間満了及び契約解除の際は、受託者が設置した物品は受託者の責任においてすべて撤去し、委託者から貸与された物品はすべて委託者に返却するものとする。

また、委託者から貸与された物品が、経年劣化等により使用に耐えない状況になった場合は、委託者と受託者で協議する。

○委託者が負担するもの

区 分	詳 細
建物維持管理費	事務所に係る維持管理費
光熱水費	事務所の電気料、ガス使用料、水道料、下水道使用料
通信費	事務所の電話使用料（受託者が設置するものを除く。）
セキュリティ費	事務所防犯警備に係る経費（受託者が設置する防犯カメラを除く。）
清掃費	事務所清掃に係る経費
消防機器点検費	事務所に設置してある消防機器点検に係る経費
使用者（お客様）駐車場	庁舎の駐車場を利用
手数料	1.口座振替手数料 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 4.窓口収納手数料 5.検針データ利用手数料（スマートメーター） 6.その他金融機関等が求める手数料
メーター	メーター購入に要する経費（スマートメーターを含む）
その他	水道庁舎移転時に係る経費

○受託者が負担するもの

区 分	詳 細
準備期間に係る経費	1.人件費等 2.データコンバート費用 3.システム構築・改修費用 4.その他業務開始に必要な費用
人件費	社員に係る人件費等

事務所等に係る経費	1.委託業務拠点の設置費用及び維持管理経費 2.委託業務拠点の来客者・営業車両・社員駐車場経費 3.事務所用看板・案内看板経費
営業車両・維持管理費	1.営業車両の調達に係る経費 2.営業車両の点検等維持管理に係る経費 3.営業車両に係るガソリン代等
後納郵便物等郵送料	1.納入通知書郵送料 2.水道料金等督促状郵送料 3.停水予告通知書等郵送料 4.その他業務上必要な郵便物郵送料
通信費	電話、ファックス、コンピューター回線等通信費用に係る経費
印刷製本費	1.納入通知書（直接納付及び口座振替者用） 2.督促状 3.冬期推定料金計算書・精算書等 4.量水器検針票 5.手書き納付書 6.口座振替依頼書 7.封筒 8.その他必要なもの
料金システム	1.ソフトウェア及びハードウェア（プリンター、圧着機等を含む）の費用及び保守管理経費 2.上下水道部に設置するパソコン（2台）の費用及び保守管理経費 3.検針用ハンディターミナル等の費用及び保守管理経費
保険料	賠償保険等
事務用備品・消耗品	1.ファックス 2.コピー機 3.金庫 4.机・椅子 5.現金取扱員領収日付印 6.その他業務上必要な事務用品・消耗品
業務引き渡しに係る経費	業務引き渡しに係る経費 （新たな受託者に帰属する費用を除く）
その他	1.領収日付印 2.窓口及び集金用つり銭 3.事務員、検針員及び徴収員の制服に係る経費 4.メーター交換に係る経費（修繕料を含む） 5.その他必要な経費

別表 2 年度別・事業別契約金額

年度	契 約 金 額		
令和 8 年度	(うち消費税及び地方消費税 円)	水 道 事 業	円 (うち消費税及び地方消費税 円)
		下水道 事 業	円 (うち消費税及び地方消費税 円)
令和 9 年度	(うち消費税及び地方消費税 円)	水 道 事 業	円 (うち消費税及び地方消費税 円)
		下水道 事 業	円 (うち消費税及び地方消費税 円)
令和 10 年度	(うち消費税及び地方消費税 円)	水 道 事 業	円 (うち消費税及び地方消費税 円)
		下水道 事 業	円 (うち消費税及び地方消費税 円)
令和 11 年度	(うち消費税及び地方消費税 円)	水 道 事 業	円 (うち消費税及び地方消費税 円)
		下水道 事 業	円 (うち消費税及び地方消費税 円)
令和 12 年度	(うち消費税及び地方消費税 円)	水 道 事 業	円 (うち消費税及び地方消費税 円)
		下水道 事 業	円 (うち消費税及び地方消費税 円)

個人情報保護に関する事項

横手市（以下「甲」という。）から個人情報等の取扱いを伴う事務の全部又は一部を受託した者（以下「乙」という。）は、当該契約による業務の処理にあたっては次の事項を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報等を適正に取り扱わなければならないものとする。

1 関係法令の遵守

乙は、当該契約による業務を履行するにあたり、個人情報に関する関係法令を遵守しなければならない。

2 秘密の保持

乙は、当該契約による事務に関して知り得た個人情報その他の事項を第三者に知らせ、又は不当な目的で利用してはならない。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。

3 事務従事者の記録

乙は、その事務に従事する者、事務の内容及びその責任者を記録し、保管しなければならない。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。

4 事務従事者への周知及び教育の実施

乙は、その事務に従事する者に対し、在職中及び退職後においてもこの契約による事務に関して知り得た個人情報その他の事項を第三者に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう、個人情報等の保護に関して必要かつ適切な教育等を実施しなければならない。

5 漏洩、滅失及びき損の防止

乙は、当該契約による事務に係る個人情報等の漏洩、滅失及びき損の防止その他の個人情報等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。

6 再委託の禁止

乙は、当該契約による事務を処理するための個人情報等を自ら取り扱うものとし、書面による甲の指示又は承諾があるときを除き、第三者に取り扱わせてはならない。

7 目的以外の利用及び提供の禁止

乙は、甲の指示又は承諾がある場合を除き、当該契約による事務に関して知り得た個人情報等を当該事務を処理するため以外の目的で利用し、又は第三者に提供してはならない。

8 複写及び複製の禁止

乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、当該契約による事務を処理するために甲から貸与された個人情報等が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

9 報告及び検査

甲は、個人情報等を保護するために必要な限度において、乙に対し当該契約による事務について、個人情報等の管理状況の説明若しくは資料の提出を求め、又は乙の事業所に立ち入り、管理状況を検査することができる。

10 事故発生時等における報告

乙は、当該事項に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

11 資料等の返還

- (1) 乙は、当該契約による事務を処理するために甲から貸与され、又は乙が収集し、若しくは作成した個人情報等が記載された資料等を、この契約の完了後直ちに甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは当該方法によるものとする。
- (2) 前号の規定は、契約が解除されたときも同様とする。

12 電子情報の授受及び搬送

乙は、個人情報等が記録された記録媒体を甲との間で授受する場合は、手渡しで行わなければならない。また、乙は、甲から貸与され、若しくは作成した個人情報等が記録された記録媒体を搬送する場合は、盗難及び紛失を防止する対策を講じなければならない。

13 事業者における電子情報の保管及び廃棄

- (1) 乙は、甲から貸与され、若しくは作成した個人情報等が記録された記録媒体を適切に管理しなければならない。
- (2) 乙は、個人情報等が記録された記録媒体を廃棄する場合は、当該媒体に記録された内容をいかなる方法によっても復元できないように破壊し、消去する等、情報漏洩のないように処理しなければならない。
- (3) 乙は、端末機等の情報機器を貸借期間終了及び保守等により交換し、又は廃棄する場合は、当該機器のハードディスク等に記録された個人情報等をいかなる方法によっても復元できないように破壊し、消去する等、情報漏洩のないように処理しなければならない。

14 契約の解除及び損害賠償

乙が前項までの記載事項に違反し、個人情報等を漏洩し、又は不当に利用したときは、甲はこの契約を解除することができる。また、甲又は第三者に損害を与えたときは、乙はその損害を賠償しなければならない。