

上水委第15号

岐南町水道料金徴収業務等委託 仕様書

岐南町水道事業

特記事項

1. 本業務の履行期間は、契約日から令和7年3月31日迄とする。ただし、契約日から令和2年3月31日までは業務実施準備期間とし、この間に発生する打ち合わせ等に係る経費等は、乙の負担とする。
2. 本業務の支払いについては、契約金額を履行期間（60カ月）で均等に割り返した額を、令和2年5月から毎月支払うものとする。
3. 上下水道料金の出納取扱金融機関は、「ぎふ農業協同組合岐南支店」とする。
4. コンビニ収納代行業者は、令和2年3月31日までは「株式会社電算システム」とする。なお、令和2年4月1日からのコンビニ収納代行業者は未定であるため、業者決定後、乙の業務実施準備期間中に打ち合わせを行うこと。この間に発生する打ち合わせ等に係る経費等は、乙の負担とする。
5. 乙は、岐南町内に事務所を開設した後にあっては、法人設立申告書を岐南町税務課へ提出するとともに、法人町民税を納付すること。
6. 本契約後、契約期間中に消費税率が改定された場合にあっては、改定後の消費税率を乗じて支払うものとする。

水道料金徴収業務等委託 仕様書 全体事項

(適用範囲及び目的)

第1条 この委託仕様書（以下「仕様書」という。）は委託者岐南町（以下「甲」という。）が、受託者（以下「乙」という。）に委託する岐南町上水道事業に係る水道料金及び岐南町下水道事業に係る下水道使用料（以下「水道料金」という。）の徴収業務等委託（水道料金システム導入及び徴収業務等以下「委託業務」という。）に適用する。

2 委託業務は、契約書及び本仕様書に基づき合理的かつ能率的な業務の処理、収納率改善、住民サービス向上に努め、また、事務効率を図ることで、住民サービスに還元することを目的とし、誠意をもって業務履行するものとする。

(履行期間)

第2条 契約日から令和7年3月31日までとする。ただし、契約日から令和2年3月31日までは委託業務実施準備期間とする。なお、この期間に発生した費用については、乙の負担とする。

(基本要件)

第3条 水道料金システムの導入及び引継ぎについては、「[1]システム基本要件」に掲げる事項とし、徴収業務等については、「[2]業務等基本要件」に掲げる事項とする。

(導入時成果品)

第4条 乙は、次の各号に掲げる成果品（各1部及び電子媒体）を提出すること。

- (1) 体制図
- (2) 引継ぎ確認書
- (3) 最新ソフトウェアパッケージ証明書
- (4) 導入計画書
- (5) テスト計画書
- (6) 運用テスト計画書
- (7) テスト結果報告書
- (8) 業務報告書
- (9) パッケージ機能説明書
- (10) 議事録
- (11) 業務システムの全体構想がわかる資料
- (12) ネットワーク構成図
- (13) 操作説明書

(秘密の保持)

第5条 乙は、電子機器等に入力されている情報及びこの契約を履行するために用いた資料並びにその結果等について、甲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。

2 乙は、業務の履行に際して知り得た事項は、一切第三者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。

3 乙は、業務完了後は甲が指定して保管を要するとされたものを除き、情報及び資料を抹消、消却及び切断等再生不可能な方法により処分しなければならない。

4 業務を履行するにあたり、個人・法人情報を取り扱うための公的な認証（プライバシーマーク又はISO27001）を取得し、証明が可能なこと。

（個人情報の保護）

第6条 乙は、委託業務の履行に伴い、個人情報を取り扱うときは、関係法令及び岐南町条例等の規定を遵守しなければならない。なお、乙の責めにより情報漏洩、又は情報漏洩による事故が発生した場合、乙は損害賠償を負うものとする。

（業務履行上の責務）

第7条 履行期間中に乙の責めに帰する事由により生じた損害等は、乙の負担において速やかに解決及び復旧を行うものとする。

（電子データ及び関連文書の所有権）

第8条 システムにて管理している電子データ（調定データ・収納データ・交渉記録等）及びシステム外データ（Excelで作成したデータ等）並びに関連文書の所有権は、甲に帰属する。

2 乙は、前項に定める電子データ等について、契約期間中及び契約満了後2か月までの間に甲が提出を求めたときは、乙の負担において、甲が指定する期日までに指定する形式にて納品しなければならない。

（管理情報の保存）

第9条 乙は、前条に定める電子データ等について、甲が指定する期日まで保存しなければならない。

（報告会議）

第10条 甲は、委託業務の内容及び帳簿類並びにその他の事項について、定期に乙と報告会議を開催するものとする。また、甲が必要と認めた時は、臨時で開催することができる。

（支払方法）

第11条 本業務に係る費用の支払いについては、契約金額を履行期間（60カ月）で均等に割り返した額を、令和2年5月から毎月支払うものとする。

（定めのない事項）

第12条 本仕様書に定めのない事項については、甲、乙協議のうえ定めるものとする。ただし、特別な理由及び緊急を要する場合は、甲の指示するところによるものとする。

（その他）

第13条 本契約満了後、料金システムの継続利用を甲が求めたときは、甲、乙協議により、契約をすることができる。

[1] システム基本要件

(基本要件)

第1条 業務を履行するにあたり乙が導入するシステムは、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 「システム機能仕様書(別紙1)」を基に開発作成すること。
- (2) 旧システムからのデータ移行については、甲が乙に提供し、乙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、データの移行の際に生じる諸問題(データ欠落や外字の取り扱い等)について、乙の責任において旧システムベンダと連絡調整の上で適切に対応、解決すること。
なお、現行保持しているすべての情報を欠落することなく移行すること。
- (3) パッケージソフト利用による開発を行い、短い開発期間でも安全性の高いシステムとすること。また、パッケージソフトを利用しない場合は事前に協議するものとする。
- (4) 利用する基本パッケージソフトは、岐南町と同等の人口規模以上の団体、かつ20団体以上への納入実績を有すること。
- (5) 新規導入時には、必要な操作研修を行うものとする。(各処理ごと)
また、導入後に担当者異動があった場合には必要に応じて操作研修を行うことが可能であること。
なお、新規導入時には、岐南町職員に対して必要な研修を行うものとする。
- (6) システムとハンディターミナル等による検針システムについては、料金改定の際の不具合や両システムでの料金計算の誤りを防ぐために、同一の開発元であること。(同一のグループ会社による開発については認めない。ただし、機器保守についてはメーカー対応とする。)
- (7) マスタ移行作業や導入後のサポートにて個人・法人情報を扱うため、システム提供元又はシステム開発元が、以下の公的な認証を全て取得し、証明が可能なこと。
 - (A) プライバシーマーク
 - (B) ISO/IEC27001(情報セキュリティ・マネジメントシステム)
 - (C) ISO9001(品質マネジメントシステム)
 - (D) ISO14001(環境マネジメントシステム)
- (8) ハード障害に備え、乙の責任において、データバックアップ処理のスケジュールを定めて自動で行い、障害発生時、迅速に復旧が行えること。
- (9) 実績データを過去5年以上保存できること。
- (10) サーバ機はセキュリティ確保及び自然災害等に対する事業継続性の観点からデータセンターに設置すること。
- (11) 導入する機器及びデータセンターと接続する回線には、VPN通信(IP-VPNとする。)かつデータの暗号化によりセキュリティ対策を施すこと。
- (12) 第11項のサーバについて、常に稼働状況の監視を行い、障害を検知した際、迅速に対応復旧できる体制であること。
- (13) システムに関する見積り項目として以下の項目について見積ること。
 - (A) パッケージ料もしくは5年間のシステム利用料の総額
 - (B) 教育・設置等に係る導入費用
 - (C) カスタマイズ費用
 - (D) ハードウェア費用

- (E) データ移行費用（システムからのデータ抽出費用）
- (F) データセンター使用料
- (14) 業務委託契約終了時に、甲の求めに応じ、乙の負担にてシステム内に保存する全データを甲が指定するレイアウトにて出力し、DVD等により提出すること。
- (15) システム内で管理されている全データは、甲への帰属が完了するまでは保存すること。また、データの消去は、甲の指示後に行うこと。
- (16) 各機器及びソフトウェアについては、保守対応していること。
- (17) 現在の料金計算式をもとに、基本料金、超過料金、量水器使用料及び消費税率の改訂がシステムの改修なく対応可能なこと。なお、事前の確認テスト及び設定等については、乙の負担において行うこと。ただし、料金計算式が変更となる場合にあっては、甲、乙協議のうえ決定するものとする。

(機器の調達)

第2条 乙が導入する機器の概要は、次の各号に掲げるものとする。

- (1) システム上必要になるものについても含めること。
- (2) 機器の搬入及び設置は乙で行い提供すること。
- (3) 「機器等要求書（別紙2）」を基に調達及び設定を行うこと。

(機器の運用及び保守)

第3条 乙は、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 料金徴収業務システム（以下「料金システム」という。）を円滑に運用する上で、最良な基本 OS を用意し、契約期間内に乙の判断で行うシステムのバージョンアップに係る費用は、乙の負担で行うこと。なお、乙は料金システムに他のシステムや市販のアプリケーションを追加して業務を行う場合は、甲に申し出ること。
- (2) 料金システムデータは障害発生がない環境とすること。
- (3) 乙は、料金システムに対して、常に最適なコンピュータウイルス対策を施すこと。
- (4) 料金システム操作に関し、水道課職員及び乙の従事員単位で使用制限をかけること。
- (5) 料金システムの操作履歴管理が行えること。
- (6) 各金融機関や収納代行業者への収納用データ伝送は乙が行うこと。また、データ伝送を行うために必要な機器は乙が用意すること。その他、乙が事業所間で電話およびインターネット回線を用いる場合は、乙が別に布設すること。
- (7) 料金システム操作マニュアルは、オンラインマニュアル及び製本されたマニュアルの両方を用意すること。
- (8) 事故により料金システムのハードウェア及びソフトウェアに障害が発生した場合、乙は速やかに対応し復旧を図ること。
- (9) 甲の原因によらない料金システムの故障を修理するための費用は、乙が負担すること。
- (10) 乙は、甲から依頼があった場合には、料金システムの操作及び運用方法の研修を行うこと。
- (11) 「システム機能仕様書（別紙1）」のうち必須項目がすべて対応可能なこと。

(データセンターの定義)

第4条 セキュリティ・災害等の対策上、システムサーバはデータセンター（別途地域）

に設置する。データセンターの定義は次の各号に掲げるものとする。

- (1) 震度6相当以上の耐震構造であること。
- (2) 自家発電設備を有し、2日間以上の無給油電源供給が可能であること。
- (3) **事業継続性の観点から、ストレージの冗長化及びサーバ自体を冗長構成とすること。**
- (4) 24時間365日専門員によるサーバの運用監視を行うこと。

(引継ぎ作業)

第5条 業務委託に関する一切の事務及びデータを対象とする。なお、移行対象マスタは「移行データマスター一覧(別紙3)の一覧を基とする。

- (1) 委託業務実施準備期間
 - (A) 乙は、委託業務実施の準備を契約締結日から令和2年3月31日までに完了させること。
 - (B) 乙は、契約締結日から2週間以内に委託準備工程表を甲に提出すること。
- (2) 次期委託業務実施準備期間
 - (A) 次期委託業務実施準備期間は、次期委託契約日から令和7年3月31日までに完了させること。
 - (B) 乙は、上記委託準備期間中に速やかに業務委託に関する一切の事務及びデータを、甲及び次期受託業者(以下「丙」という。)に引継がなければならない。また、引継データ等は甲の指定した方法により無償で磁気媒体等により返還するものとする。
 - (C) 乙は、この委託準備期間に行う業務引継ぎ作業及び各システムデータの引継ぎ確認作業を、甲が指定する期日までに無償で行うものとする。また、契約期間内に契約解除された場合においても同様とする。
 - (D) 乙は、丙が行う各システムの一定期間の平行稼働に対し、引継ぎするデータの整合性を図るため、契約期間内は必要なサポートを行うものとする。

[2] 業務等基本要件

(委託業務の区域)

第1条 甲が、乙に委託する徴収業務等の対象地区は、岐南町水道事業給水区域の全域とする。(以下「対象地区」という。)

(徴収業務等の範囲)

第2条 甲が、乙に委託する徴収業務等は、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 受付業務
- (2) 検針業務
- (3) 検算業務
- (4) 調定・更正業務にかかる資料作成業務
- (5) 収納業務
- (6) 精算業務
- (7) 開栓・閉栓・名義変更・現地作業及び伝票処理業務
- (8) 滞納整理業務
- (9) 甲に対する情報提供
- (10) その他(1)～(9)に付帯する業務及び、別途甲が指示する業務

(法令の遵守)

第3条 乙は、業務を履行するにあたり、関係法令及び岐南町条例等の規定を遵守しなければならない。

(業務の執行)

第4条 乙は、甲の指定した場所において委託業務を行い、業務別に必要な人員を配置し、また、甲に「指揮命令系統図」を報告すること。

2 乙は、業務時間帯に甲に対して、毎日1回以上、業務状況を報告するものとする。

(業務の執務場所等)

第5条 乙は業務を行う事務所を、「岐南町水道料金事務センター」と称し、町内の至便な場所(ただし、甲の承認を得ること。)に設け、来訪者に対し、事務所の開設場所がわかるよう表札等を設置すること。また、来訪者向け駐車場2台以上を確保し業務履行するものとする。

(営業日及び営業時間等)

第6条 業務時間は、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 営業日

原則として、契約期間中の営業日は、「岐南町の休日を定める条例（岐南町条例第8号）」第1条に定める日を除くものとする。

(2) 営業時間

原則として開庁時間帯（午前8時30分から午後5時15分まで）とするが、収納率及び住民サービス向上の見地から、状況に応じ延長できるものとする。

(3) 例規変更時の対応

契約期間内に（1）、（2）に掲げる条例等が改正された場合はそれに従い営業するものとする。

(4) 営業日及び営業時間の注意

(A) 乙は、岐南町の休日を定める条例第1条に定める日に営業する場合は、管理上、窓口対応を必要とする業務以外の業務とする。 (B) 乙は、営業時間外に委託業務の履行が必要な場合や緊急の対応が必要な場合は、柔軟な対応をしなければならない。

(C) 乙は、緊急用携帯電話を所持し、365日24時間緊急対応が取れる体制を整えておくこと。

(業務責任者、従事者の要件及び配置、提出書類)

第7条 業務責任者は、業務全体に精通し、部下を指導して各種の業務を担当する能力と困難な課題を担当する能力を有する者でなければならない。

2 業務責任者は、委託業務全体を監督・指導する立場にあり、委託事務所管内に常駐し、業務を遂行するものとする。

3 業務責任者、業務従事者については、心身共に健康であり、業務責任者は甲の、業務従事者は、甲及び業務責任者の指示に従い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。また、接客マナー等の良識を心得た者を配置する。

4 業務責任者は、当該業務の実務経験を1年以上有する受託者正社員を配置すること。また、業務人員は、業務に支障をきたさない人数を適切に配置すること。なお、甲が業務に支障をきたしていると判断した場合は、乙に改善を要求することができる。

5 業務従事者は業務責任者と別に、当該業務の実務経験を1年以上有する者を最低2名配置すること。

6 乙は、契約後、遅滞なく下記の各号に掲げる書類を甲に提出するものとする。

(1) 業務責任者届（経歴書添付）

(2) 業務員の名簿及び業務員届（経歴書添付）

(3) 緊急連絡表

(4) 業務履行計画書

(5) その他甲が定めた書類

(報告書等の提出)

第8条 乙は、収納等に関する報告書を、必要に応じ甲に提出しなければならない。また、随時甲から

提出を求められた時は速やかに提出するものとする。

- (1) 乙は、収納日報を作成し、甲へ提出すること。
- (2) 乙は、毎月以下の内容の月例報告書を作成し、甲へ提出すること。なお、様式の形式は、甲、乙協議の上、随時変更、追加及び廃止できるものとする。
 - ア 月間業務実績表（上水、下水会計別）
 - イ 窓口受付月報
 - ウ 収納状況確認表
 - エ 件数別収納状況対比表
 - オ 金額別収納状況対比表
- (3) 乙は、年度末ごとに未納対策を総括する報告書を作成し、甲に提出すること。
- (4) 乙は、監査に必要な月、年度単位の各種資料を作成すること。

(経費の負担区分)

第9条 本契約に係る経費の負担は、以下のとおりとする。なお、下記に記載以外の経費の負担については、甲、乙協議の上、決定するものとする。

(1) 甲が負担する経費

区分	備考
収納手数料	① 口座振替手数料 ② コンビニエンスストア収納代行委託料
印刷製本費	郵便ハガキ（検満時のみ）

(2) 乙が負担する経費

区分	備考
家賃（岐南町料金事務センター開設）	
車両駐車場	2台程度の駐車スペースがあること
表札等	
光熱水費	営業所の電気料、ガス使用料、上下水道使用料
夜間休日警備費	
業務車両、バイク等	営業用車両の調達に係る経費（燃料、保守費等含む）
業務車両維持費	営業用車両の車検、点検、自動車保険、維持修理経費
事務用品	事務什器、机、椅子、電話機、複合機、シーラー及びクライアントコンピュータ等含む
事務用消耗品	クライアントコンピュータ接続プリンタ用トナー、委託業務使用消耗品
通信費	①固定電話、携帯電話及びFAX （ただし、インターネット接続費は除く） ②口座振替及びコンビニエンスストア収納用データ通信料 ③振込依頼データ通信料

郵便物郵送料	①口座振替事務に係る通信・郵送料 ②納入通知書郵送料 ③督促状郵送料 ④催告書郵送料 ⑤停水通知書等郵送料 ⑥その他甲が必要と認める郵便物郵送料
印刷製本費	納入通知書、督促状、検針時お知らせ用紙及び各種通知書など業務上必要となる用紙全て
被服費	委託業務従事者用制服
従事者駐車場使用料	委託業務従事者通勤用駐車場使用に係る経費
つり銭	徴収する料金等のつり銭
保険料	①業務従事者の、雇用保険、健康保険、失業保険 ②検針員の、傷害保険 ③業務用車両の、任意自動車保険 ④業務履行全般における、物損、対人保険（1事故1000万円以上てん補） ⑤水道料金等収納に伴う現金運送賠償責任保険料 ⑥個人情報保護保険、または同等の賠償可能な保険
検針委託費用	検針員への支払費
水栓管理費	水栓番号札、結束バンド等管理上必要となる物全て
法人町民税	

(受付業務)

第10条 乙が行う受付業務は、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 電話・窓口の接客及び料金徴収
- (2) 各種届出書、申請書の受付入力
 - イ 使用開始届・一時休止解除届・使用者変更届（精算無）
（受付→確定入力）
 - ロ 閉栓届・一時休止届・使用者変更届（精算有）
（受付→確定入力→調定入力→納入通知書発行（随時分）→転居先住所の記入）
 - ハ 所有者変更届（受付入力）
 - ニ 臨時使用の受付
 - ホ 各届書類の整理
- (3) 各種証明書の受付及び発行（納付済証明・その他証明）
- (4) 水道料金の調定更正（還付）に関する調査、及び調定更正（還付）決議書作成
- (5) 水道料金の減免に関すること
- (6) 口座振替の申込み、推進の受付

- (7) 納入通知書の再発行
- (8) 支払相談に関する事
- (9) その他受付業務に係わる事

(水道メーターの検針業務)

第11条 乙が行う検針業務は、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 検針データの作成
- (2) 料金システムからハンディーターミナル等への検針データ送信入力
- (3) 水道メーター指針値の読み取り (定期・精算・再検針)
- (4) 検針データをハンディーターミナル等から料金システムへの送信入力
- (5) 「水道使用量のお知らせ」出力及び交付
- (6) 文書配布業務
- (7) 使用実績が著しく変動した場合のお客様対応及び原因調査
- (8) 無届使用者の氏名及び使用開始年月日等の調査
- (9) 給水条例等違反者の発見及び報告
- (10) 甲が指定する使用者等の調査
- (11) 給水装置工事申込書に基づく水道情報・井戸情報の入力及び検針順路の決定
- (12) 下水道減水メーターの指示値の確認及び減免申請書配布、回収
- (13) メーターの一時休止・一時休止解除に係る請求書の作成、発送及び収納の定期確認
- (14) 各水道施設の止水栓への水栓番号札の取付け及び欠損時の再取付け
- (15) 毎月の水栓番号一覧表の提出
- (16) その他検針業務に係わる事

(検算業務)

第12条 乙が行う検算業務は、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 検針後のハンディーターミナル等のデータ及び提出書類等の記載内容の確認及び審査
- (2) 前号の確認及び審査の結果内容が不十分又は不備なものについての再調査
- (3) 甲からの指示及び使用者からの苦情等による検針内容についての再調査 (再調査対象は、当該検針月以前のものも含む)
- (4) 検針内容についての随時現場確認
- (5) 関連帳票の受領及び返納
- (6) 新設分検針台帳の現地調査及び給水開始データ入力
- (7) 甲が指定する使用者等の調査 (通常業務の範囲を除く)
- (8) その他検算業務に係わる事

(調定・更正業務に係る資料等作成業務)

第13条 乙が行う調定・更正業務は、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 甲が毎月指定した日までに、調定賦課に関する資料作成及び報告
- (2) 還付の原因が生じたときの、調定更正（還付）決議書作成及び報告
- (3) 調定更正（還付）の必要が生じたときの、理由を記した資料作成及び甲に対する報告
- (4) 甲が毎月指定した日までに、調定後納入通知書の発送及び金融機関への口座振替依頼の実施（振替依頼ストップに係る業務処理も含む）
- (5) 不納欠損に係る資料作成
- (6) 使用者の破産通知に係る資料作成
- (7) その他調定・更正業務に係る資料作成業務に係わること

(収納業務)

第14条 乙が行う収納業務は、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 納入通知書の発行
- (2) 納入通知書の返送分の追跡調査及び再送付
- (3) 口座依頼書の発送・受付・入力及び確認
- (4) 口座振替データの発送
- (5) 口座振替結果不能分の分析
- (6) 口座振替件数に関する帳票の作成
- (7) コンビニ収納状況の管理及び手数料等の支払いに関する帳票の作成
- (8) 窓口収納
- (9) 収納消込処理
- (10) 収納日報及び月報等の作成
- (11) 収入金の納入
- (12) その他収納業務に係わること

(精算業務)

第15条 乙が行う精算業務は、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 使用者等からの転居等の受付
- (2) 水道料金等の未納の有無確認
- (3) 転居時指針値の読取及び料金算出
- (4) 転居精算時納入通知書の作成及び水道料金等の収納
- (5) 領収印の管理
- (6) 転居精算時納入通知書の管理
- (7) 収入日報等の作成
- (8) 転居先調査
- (9) 収入金の納入
- (10) その他精算業務に関すること

(開栓・閉栓・名義変更現場業務)

第16条 乙は、状況に応じ現場で、通水及び指針値並びに使用者確認をしなければならない。

(1) 開栓業務

イ 開栓時は、現地へ赴きメーター指針を読取り止水開栓（キャップ取り外し）またはメーター設置で開栓する。

ロ 開栓時、メーターパイロットが回転する場合は、止水栓等で止水し、止水した位置等を図示しポストに投函する。その後使用者へその旨を連絡する。

(2) 閉栓業務

イ 閉栓時は、現地へ赴きメーター指針値の読取り・止水閉栓（キャップ取付）またはメーター撤去等で閉栓する。

ロ 閉栓時、漏水を発見した場合は、所有者又は管理者へその旨を連絡する。

(3) 使用者への案内文書等の投函

(4) 止水栓不良等の報告

止水栓不良等があった場合は、甲に報告する。

(5) その他開栓及び閉栓に関する業務に関すること。

(滞納整理業務)

第17条 滞納整理業務は、次の各号に掲げるものとする。

(1) 未納通知書の打出し及び発送

(2) 督促状の打出し及び発送

(3) 催告書の打出し及び発送

(4) 給水停止予告通知書の打出し及び発送

(5) 給水停止執行通知書の打出し及び発送

(6) 収納状況の確認

(7) 滞納分各種訪問表の作成

(8) 水道料金等が未納となっている使用者（以下「未納者」という。）に対する現地訪問（原則、岐阜地域は訪問するものとし、その他の地域については、甲乙協議する。）及び未収金の収納

(9) 未納者への自主納付促進指導及び口座振替の推進

(10) 残高不足等振替不能が連続した場合の、不能理由調査及び確認

(11) 交渉記録の入力、滞納整理表への反映

(12) その他滞納整理業務に関すること

(滞納整理業務に伴う給水停止について)

第18条 滞納整理業務に伴い執行する給水停止については、次の各号に掲げるものとする。

(1) 給水停止の執行（甲による決済後）

(2) 納付誓約書の受領及び履行管理、不履行の場合は約束不履行による停水の実施

- (3) 給水停止の開栓（解除）
- (4) その他給水停止業務に係わること

（その他付帯業務）

第19条 乙が行うその他付帯業務は、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 調定伺書の作成
- (2) 各種帳票の作成
- (3) 各種データリストの打出し
- (4) 受託報告書の整理
- (5) 調定増減の事務処理
- (6) 還付事務処理
- (7) 検満量水器取替計画に必要な甲の指示するデータ作成
- (8) 検満量水器取替後の入力（手入力）
- (9) 臨時用量水器給水の調定入力
- (10) 欠損金の事務処理
- (11) 決算に係る資料の作成
- (13) 口座振替依頼書の入力および確認
- (14) 上記以外の関連付帯業務遂行に伴う甲との協議

（収納率の厳守）

第20条 乙は、民間活力を発揮し、前年度の収納率を確保するよう努めなければならない。

- (1) 収納率は、毎年度末日、現年度・過年度の収納率を合わせたものとする。また、乙は前年度の収納率を下回らないものとする。ただし、収納率が97.5%を超えた場合には、これを維持することとする。
- (2) 収納率の対象は、上水道料金のみとする。
- (3) 乙は、上記（1）の条件を満たさなかった場合には、次回の委託者選定候補者として参加できない場合もある。

（収納率の計算方法）

第21条 収納率の計算方法は、下記のとおりとする。

- (1) 現年度調定額は、年度末日までの調定額とする。
- (2) 過年度調定額は、年度末日までの調定額から、不納欠損処分金額を差引いた額とする。
- (3) 年度末日については、納期限日とする。
- (4) 収納額は現過年度とも、決算における収納額に下記収納額を加える。

ア 年度末日までに口座振替処理が行われたが、年度末日以降に企業出納員口座に収納された額

イ 年度末日までにコンビニエンスストアで収納されたが、年度末日以降に企業出納員口座に収納された額

(5) 算出は、 $[(4) \div \{(1) + (2)\}] \times 100$ とする。

(6) 収納率は、小数点第3位を四捨五入して算出する

(制服及び名札の着用)

第22条 乙は、委託業務に従事するときは、常に統一的な服装を着用しなければならない。また、常に名札を着用しなければならない。

(業務専念事務)

第23条 業務従事中は他の営業行為をしてはならない。また、水道料金等以外の金品その他のものを収受してはならない。

(身分証明書の携帯)

第24条 乙は、本契約を履行するため、使用者宅等を訪問する時（以下「現場訪問」という。）は甲が発行する顔写真入付身分証明書を常に携帯し、使用者等から提示を求められたときは、速やかに提示しこれを拒んではならない。

(現場訪問遵守事項)

第25条 乙は、現場訪問のため、使用者等の敷地又は建物等に立ち入るときは、立ち入りの目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。また、使用者の所有物件を損壊しないよう細心の注意を払わなければならない。

2 服装、言動に十分注意するとともに使用者等の誤解を招くことがあってはならない。

(現場訪問時間)

第26条 現場訪問は、原則として業務時間内に行うものとする。ただし、再調査等で使用者の了解を得たときは、時間外対応も行うものとする。

(保険への加入)

第27条 乙は本契約履行にあたり、次の各号に掲げる保険に加入すること。

(1) 業務従事者の、雇用保険、健康保険、失業保険

(2) 検針員の、傷害保険

(3) 業務用車両の、任意自動車保険

(4) 業務履行全般における、物損、対人保険（1事故1000万円以上てん補）

(5) 水道料金等収納に伴う現金運送賠償責任保険料

(6) 個人情報保護保険、または同等の賠償可能な保険

(事故報告)

第28条 乙は、次の各号に掲げる事故等が生じた場合、直ちにその状況を甲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) 身分証明書等の紛失
- (2) 収納した水道料金等の紛失、盗難
- (3) 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、滅失及び毀損
- (4) 使用者所有物等の器物破損、その他報告の必要があると認められる事柄
- (5) 前条に規定する事項等の処理

(事務引継)

第29条 乙は、委託業務の期間が満了したとき、又は契約が解除されたときは、速やかに委託業務に関する一切の事務を甲に引き継がなければならない。なお、引継ぎに必要な経費は、乙の負担とする。

- 2 その他事務引継に必要な事項について、速やかに甲と協議し、引継事務を執行しなければならない。

(定めのない事項)

第30条 本仕様書に定めのない事項については、甲、乙協議のうえ定めるものとする。ただし、当別な理由及び緊急を要する場合は、甲の指示するところによるものとする。