

令和 8 年度千曲市上下水道料金徴収等業務委託仕様書

令和 9 年 4 月

千曲市 建設部 上下水道課

目 次

第1	一般事項	・・・・・・・・P	1
1	目的		
2	委託業務の区域		
3	委託業務の範囲		
4	収納できる公金の範囲		
5	委託業務の期間		
6	法令等の遵守		
7	営業所の設置		
8	窓口営業時間及び業務営業日等		
9	緊急応援要請		
10	実施計画書等の提出		
11	業務に使用する電算システム等		
12	委託業務監督者		
13	委託業務監督者の役割		
14	業務従事者		
15	業務責任者		
16	身分証明書		
17	現金取扱者		
18	業務使用印の届出		
19	届出の変更		
20	日報・月報等報告書の提出		
21	検査		
22	秘密の保持		
23	個人情報の保護		
24	再委託の禁止		
25	経費の負担		
26	事務室等の使用		
27	貸与品および支給品		
28	受託者遵守事項		
29	業務専念義務		
30	品質の確保		
31	上下水道料金等の収納及び収納率の確保		
32	委託料の請求		
33	契約の解除		
34	損害賠償		
35	第三者への損害賠償		
36	履行の保障		
37	契約解除又は契約期間満了に伴う措置		
38	裁判の管轄		
39	苦情処置		
40	事故発生時の報告書の提出		
41	事故等の処理		
42	電子データ及び関連文書の保存並びに廃棄		

- 43 業務状況報告会議の実施
- 44 帳簿等の検査
- 45 臨時職員及び検針員の継続雇用等
- 46 暴力団員等からの不当要求に対する報告
- 47 業務の引継
- 48 情報の引継
- 49 帳票類及び市から借用した機器の取り扱い
- 50 時間外における営業所以外への立ち入りの禁止
- 51 権利義務の譲渡等の禁止
- 52 環境に配慮した業務実施
- 53 広域化への対応
- 54 定めのない事項

第2 水道料金関係委託業務の内容 P 13

- 1 窓口・受付業務
- 2 検針業務
- 3 検算業務
- 4 調定及び更正業務
- 5 収納業務
- 6 開栓・閉栓業務
- 7 精算業務
- 8 滞納整理業務
- 9 給水停止業務
- 10 検定期限満了メーター交換に伴う処理業務
- 11 不納欠損に伴う処理業務
- 12 市に対する情報提供
- 13 電算処理業務
- 14 伝票起票補助業務
- 15 その他、前各項に関連する付帯業務

第3 下水道使用料関係委託業務の内容 P 18

- 1 窓口・受付業務
- 2 検針業務
- 3 検算業務
- 4 調定及び更正業務
- 5 収納業務
- 6 開栓・閉栓業務
- 7 精算業務
- 8 滞納整理業務
- 9 不納欠損に伴う処理業務
- 10 市に対する情報提供
- 11 電算処理業務
- 12 伝票起票補助業務
- 13 その他、前各項に関連する付帯業務

第1 一般事項

1 目的

本仕様書は、千曲市（以下「市」という。）が委託する水道メーター検針、下水道メーター検針及び水道料金、下水道使用料及び農業集落排水施設使用料（以下「上下水道料金等」という。）の徴収等業務（以下「委託業務」という。）について必要な事項を定める。

2 委託業務の区域

委託業務を行う区域は、千曲市内全域とする。

3 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（以下「仕様書等」という。）に定める仕様に従い履行するものとする。

- (1) 窓口・受付業務
- (2) 検針業務
- (3) 検算業務
- (4) 調定及び更正業務
- (5) 収納業務
- (6) 開栓・閉栓業務
- (7) 精算業務
- (8) 滞納整理業務
- (9) 給水停止業務
- (10) 検定期限満了メーター交換に伴う処理業務
- (11) 不納欠損に伴う処理業務
- (12) 市に対する情報提供
- (13) 電算処理業務
- (14) 伝票起票補助業務
- (15) 事務引継ぎ業務
- (16) その他、前各号に関連する附帯業務

4 収納できる公金の範囲

受託者が収納する公金は、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 千曲市水道事業給水条例（平成15年9月1日条例第204号）第22条に規定する水道料金。
- (2) 千曲市下水道条例（平成15年9月1日条例第198号）第22条に規定する使用料及び第32条に規定する督促手数料。
- (3) 千曲市農業集落排水施設条例（平成15年9月1日条例第200号）第14条に規定する

使用料及び第 17 条に規定する督促手数料。

- (4) 千曲市税外収入金に対する手数料及び延滞金徴収条例（平成 15 年 9 月 1 日条例第 65 号）第 5 条に規定する延滞金。
- (5) 千曲市手数料条例（平成 15 年 9 月 1 日条例第 64 号）第 2 条に規定する納入済証明書発行手数料。

5 委託業務の期間

- (1) 委託業務の期間は、令和 9 年 4 月 1 日から令和 12 年 9 月 30 日までとする。なお、契約締結日から委託開始日までの期間は、業務の引継ぎ、研修等のための準備期間とし、その期間に要する費用は委託業務の受託者（以下「受託者」という。）の負担とする。
- (2) 現在、市において検討している上田・長野地域における水道事業の広域化の動向に応じ、業務の内容や実施方法等について変更の必要が生じた場合には、市からの指示により、適切に対応するものとする。

6 法令等の遵守

- (1) 受託者は、委託業務の履行にあたり、業務に関する関係諸法令、千曲市水道事業給水条例、千曲市下水道条例、千曲市農業集落排水施設条例及びその他関係規程等を遵守しなければならない。
- (2) 受託者は、個人情報の保護に関する法律、千曲市情報公開及び個人情報保護に関する条例、千曲市情報公開及び個人情報保護に関する条例施行規則並びに千曲市情報セキュリティ基本方針を遵守し、個人情報を含む情報資産を適正に管理しなければならない。

7 営業所の設置

- (1) 受託者は、市の指定した場所に営業所を設けることとし、業務遂行に必要な人員を配置するものとする。
- (2) 名称は「千曲市上下水道料金等お客様センター」（以下「お客様センター」という。）とする。
- (3) お客様センター設置場所及び面積は、お客様センター位置図（別紙 2）のとおりとする。
- (4) 事業所の新築、移転等に伴い営業所の設置場所に変更が生じた場合には、速やかに市が新たに指定する場所に移設するものとする。なお、当該移設に係る費用の負担については、市と受託者で協議するものとする。

8 業務日及び業務時間等

- (1) 受託者の業務日は、月曜日から金曜日までとする。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日並びに年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日）は除く。

(2) 業務時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。

ただし、窓口受付時間は市の指示に従う。

(3) 受託者は、自己の業務の都合により必要が生じたときは、業務時間外や休業日においても業務を行うものとする。この場合、給水停止業務等定期的な時間外業務については、予め市に報告するものとする。

(4) 受託者は、市からの連絡や緊急を要する受付及び開閉栓等に対応するため、業務時間外の連絡体制を構築し、市に報告するものとする。

9 緊急応援要請

受託者は、自然災害及び水道事故等の発生に伴い、市から緊急応援の要請があったときは、これに応じるものとする。なお、緊急応援の内容については、その都度、市と受託者で協議するものとする。

10 実施計画書等の提出

(1) 受託者は、委託業務開始前までに次の各号に掲げる事項を記載した実施計画書を市に提出し、承認を受けなければならない。なお、その内容を変更する場合は、市と協議の上、変更した内容を市に提出するものとする。

ア 配置人員

イ 業務の遂行方法

ウ その他、市が指示すること

(2) 前号の実施計画について、市は受託者に対して不相当と認める箇所の改善を求めることができる。

(3) 受託者は、年度当初に年間計画表を市に提出しなければならない。なお、その内容を変更する場合は、市と協議の上、変更した内容を市に提出するものとする。

11 業務に使用する電算システム等

(1) 受託者は、委託業務を履行するにあたり、市が所有管理する上下水道料金システム、基幹系システムの一部、財務会計システムの一部及び企業会計システムの一部（以下「電算システム等」という。）を使用するものとする。

(2) 電算システム等の取り扱いについては、千曲市情報セキュリティ基本方針を遵守すること。

(3) 委託業務上、やむを得ず記録媒体を使用する場合は市が認めた媒体とし、その媒体は市が認めた目的以外は使用しないこと。

12 委託業務監督者

(1) 市は、受託者及び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。

(2) 委託業務監督者は、千曲市上下水道課長とする。

13 委託業務監督者の役割

委託業務監督者は、次の各号に掲げる権限を有する。

- (1) 受託者又は業務責任者に対する指示、指導、監督、承諾及び協議
- (2) 仕様書等に基づく委託業務履行のため、受託者が作成した帳票類の承認
- (3) 仕様書等に基づく委託業務履行状況の検査
- (4) その他必要な事項

14 業務従事者

- (1) 受託者は、自己の責任において、委託業務の履行に必要な人数の業務従事者を確保するものとする。ただし、派遣社員による業務遂行は禁止するものとする。なお、業務従事者の増員及び欠員補充についても同様とする。
- (2) 業務従事者は、「3 委託業務の範囲」における第1号から第6号、第8号及び第9号に規定する業務のうち、3以上の業務に3年以上の実務経験が有る者(常勤の正規社員に限る。)を1名以上配置すること。
- (3) 受託者は、委託業務の履行にあたり、業務従事者届を市へ提出しなければならない。また、業務従事者に変更があったときは、業務従事者(新規・解除)届を直ちに市へ提出しなければならない。

15 業務責任者

- (1) 受託者は、仕様書に定められた事項の処理にあたり委託業務を履行するために業務従事者の中から業務責任者を選任しなければならない。
- (2) 業務責任者は、委託業務全般について一切の管理を行い、委託業務の履行、運営及び監督を行わなければならない。
- (3) 業務責任者は、市との定期的なミーティングを開催し、情報の共有化を図らなければならない。
- (4) 業務責任者は、「3 委託業務の範囲」における第1号から第6号、第8号及び第9号に規定する業務のうち、3以上の業務に3年以上の実務経験を有するものでなければならない。
- (5) 業務責任者は、千曲市上下水道料金徴収等業務委託の専任者とする。
- (6) 受託者は、業務責任者に異動・退職があった場合は、直ちに市に届け出るとともに、新たな業務責任者を選任し、委託業務監督者の確認を受けなければならない。

16 身分証明書

- (1) 受託者は、業務従事者に顔写真付の身分証明書(以下、「身分証明書」という。)を作成し、市の証明を受けなければならない。
- (2) 業務従事者は、身分証明書を常に携帯し、提示を求められた場合は、速やかに提示し

なければならない。

(3) 受託者は業務従事者の異動、退職等により身分証明書が不要となった場合は、直ちに市に返還しなければならない。

(4) 受託者は業務従事者が身分証明書を滅失又は毀損した場合は、直ちに市に報告し、再交付を受けなければならない。

17 現金取扱者

(1) 受託者は、委託業務の履行にあたり、現金取扱者を指定し、または解除した時は、現金取扱者指定・解除届出書を市に提出しなければならない。

(2) 受託者は、現金取扱者に領収印を調製し、貸与しなければならない。また、現金取扱者を解除した場合は、領収印を返還させなければならない。

18 業務使用印の届出

受託者は、委託業務の履行にあたり、業務従事者が使用する業務使用印を調製し、業務使用印届出書を、予め市へ提出しなければならない。

19 届出の変更

受託者は次の各号に該当する場合は、直ちに市に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、業務従事者、現金取扱者、業務使用印及び領収印に変更があったとき。

(2) 前号に定める事項のほか、委託業務の履行上必要があると認められるもの。

20 日報・月報等報告書の提出

(1) 受託者は、日報・月報等により業務の履行内容について、市に報告しなければならないものとする。

ア 現地精算及び滞納整理日報、現地精算及び滞納整理月報、現地精算及び滞納整理年報

イ 苦情処理日報、苦情処理月報、苦情処理年報

ウ 業務報告書日報、業務報告書月報、業務報告書年報

エ その他、市に報告が必要なもの。

(2) 報告期限は、翌月末日までとする。なお、報告内容及び様式等については市と受託者で協議し決定するものとする。

21 検査

(1) 市は、受託者の業務状況を審査するため、定期又は随時に関係書類の検査のほか必要な書類の提出を求めることができる。

(2) 市は、前号の検査を行うときは、必要に応じて受託者営業所に立ち入ることができるものとする。

- (3) 受託者は、市から前号の請求があったときは、関係書類等を速やかに提出しなければならない。

22 秘密の保持

受託者は、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 受託者は、委託業務の履行に際し知り得た事項は、一切第三者に漏らしてはならない。
なお、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。
- (2) 受託者は、委託業務の履行に際し発生した資料及び書類を、業務以外に市の許可なく外部へ持ち出してはならない。
- (3) 受託者は、電算システム等に入力又は保有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、市の許可なく自己の目的又は第三者のために転写、複写、閲覧、貸出等を行ってはならない。
- (4) 受託者は、委託業務完了後は、市の指定により保管を要するとされたものを除き、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を市へ返却又は抹消、焼却、切断等、再生使用不可能な方法により処分しなければならない。
- (5) 前号により処分するときは、事前に処分リストを市に提出し、承認を受けるものとする。

23 個人情報の保護

受託者は、委託業務の履行に伴い、個人情報を取り扱うときは、千曲市情報公開及び個人情報保護に関する条例、千曲市情報公開及び個人情報保護に関する条例施行規則を遵守しなければならない。また、個人情報の漏洩、滅失及びき損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、個人情報の保護に努めなければならない。

- (1) 委託業務を履行するために個人情報を収集する場合は、目的を明確にし、その目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。
- (2) 委託業務を履行するために個人情報の授受及び搬送を行う場合は、個人情報の紛失、破損等の事故が発生しないように管理しなければならない。
- (3) 受託者は、業務従事者（臨時に雇用する者も含む。）に対し、個人情報を取り扱う場合に業務従事者が遵守すべき事項及び個人情報保護に関する研修を実施しなければならない。
- (4) 受託者は、業務従事者（臨時に雇用する者も含む。）に対し、個人情報保護に関する誓約書（任意様式）を徴し、市に誓約書の原本を提出しなければならない。
- (5) 受託者は、個人情報の取り扱いについて事故があった場合は、直ちに市に報告するとともに市の指示に従うものとする。なお、委託業務の期間が満了又は契約が解除された後においても同様とする。
- (6) 受託者は、個人情報の取扱いにおいて、市又は第三者に損害を与えた場合は、その損害を賠償しなければならない。

24 再委託の禁止

受託者は、委託業務の処理を自ら行うものとし、第三者に委託してはならない。ただし、予め市の承認を得たときはこの限りではない。

25 経費の負担

- (1) 委託業務に係わる経費の負担は、「経費の負担区分について」(別紙1)によるものとする。
- (2) 前号のほか、業務の性質上、必要と認められる経費については、市と受託者で協議するものとする。

26 事務室等の使用

- (1) 受託者は、委託業務の履行に要する市庁舎等における事務室、会議室、更衣室等(以下「事務室等」という。)を、委託業務の契約期間中は無償で利用できるものとする。
- (2) 受託者が、事務室等を故意または過失により破損した場合は、原状回復又はその損害を賠償しなければならない。

27 貸与品および支給品

- (1) 市が受託者に対して貸与する物品(以下「貸与品」という。)及び支給する物品(以下「支給品」という。)は、「経費の負担区分について」(別紙1)のとおりとする。
- (2) 前号に規定する貸与品及び支給品のほか、委託業務の性質上、必要と認められるものについては、市と受託者が協議の上、決定するものとする。
- (3) 受託者は、貸与品の引渡しを受けた場合は、借用書又は受領書を市に提出しなければならない。
- (4) 受託者は、貸与品を故意又は過失により破損した場合は、その損害を賠償しなければならない。
- (5) 受託者は、支給品の在庫管理を行い在庫切れとならないよう必要な時期に市に発注を依頼しなければならない。

28 受託者遵守事項

受託者は、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 受託者は、いかなる理由においても上下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。
- (2) 受託者は、上下水道使用者及び第三者の所有物件又は賃貸物件を破壊、汚損しないよう細心の注意を払わなければならない。なお、損害賠償責任が生じた場合は、受託者の責任において処理し解決すること。
- (3) 受託者は、業務従事者に委託業務に相応しい統一的な服装を着用しなければならない。
- (4) 受託者は、委託業務に従事するときは当人と判別できる顔写真付の名札を着用のうえ、

身だしなみ及び言動に注意し、使用者等から誤解を招くことのないようにしなければならない。

- (5) 現場訪問は、原則として営業所の業務時間内に行うものとする。ただし、滞納整理業務や使用者の了解を得た場合はこの限りではない。
- (6) 現場訪問で使用者等の土地又は建物に立ち入る時は、立ち入り目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。

29 業務専念義務

業務従事者は、委託業務従事中は、他の営業行為等をしてはならない。

30 品質の確保

- (1) 受託者は、業務従事者に対し、委託業務の品質を確保するため、定期的に接遇、専門知識、上下水道関係法令及び電算システム等に関する研修を実施しなければならない。
- (2) 受託者は、委託業務が適正且つ確実に行えるよう、社内のバックアップ・応援体制を確保するものとする。
- (3) 市は、受託者の委託業務の履行が著しく困難であると判断した場合は、受託者に対して、改善要求ができるものとし、受託者は正当な理由がある場合を除き、これに応じなければならない。

31 上下水道料金等の収納及び収納率の確保

- (1) 受託者は、上下水道料金等を納入期限内に納入しない者に対し、納入期限内の納入を指導する等、未収金が生じないよう収納率の向上に努めなければならない。
- (2) 受託者は、市が設定する目標収納率を上回るよう努めなければならない。
- (3) 目標収納率に達しなかったときは、受託者は業務分析に基づく業務改善計画を策定し、4月末までに市に提出しなければならない。

32 委託料の請求

- (1) 受託者は、委託料総額から消費税及び地方消費税を除いた額の4/2分の1に消費税及び地方消費税を加算した額を請求するものとする。
- (2) 受託者は、委託料を請求する場合、業務（一部）完了月の翌月末日に委託業務報告書を提出し、市の検査を受けなければならない。
- (3) 市は、受託者から請求を受けたときは、請求書記載内容及び委託業務の履行内容を確認し、請求書を受理した日から30日以内に支払うものとする。ただし、委託業務の準備期間については支払わないものとする。

33 契約の解除

市は、受託者が本仕様書に定める業務を履行しない場合は、本契約を解除することがで

きる。

34 損害賠償

- (1) 受託者は、本仕様書に定める委託業務を履行しないため、市に損害を与えた場合は、その損害に相当する金額及び受託者が業務を履行しないために市が新たに負担する費用を損害賠償として市に支払わなければならない。
- (2) 受託者は前号に係る保険を付し、当該保険証券の写しを市に提出しなければならない。

35 第三者への損害賠償

受託者は、本仕様書に定める委託業務の履行において、受託者の責めに帰すべき事由により第三者に損害が生じた場合は、その損害を賠償しなければならない。

36 履行の保障

受託者が委託業務の継続が困難となった場合は、市が新規に委託業務体制を構築するまでの間、受託者は委託業務を継続する措置を取らなければならない。

37 契約解除又は契約期間満了に伴う措置

- (1) 受託者は、委託契約が解除された場合において、次の各号に掲げる措置を講じなければならない。
 - ア 受託者は、市の貸与品がある場合は、速やかに返還しなければならない。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毀損した場合は代品を納める若しくは原状に復する又は返還に代えてその損害を賠償しなければならない。
 - イ 受託者は、契約解除の日まで委託業務に係る報告書等を市に提出するとともに、収納した水道料金等を市に払い込まなければならない。なお、当該提出日及び払込期日は、市が指定するものとする。
 - ウ 市の指示により受託者が保管していた資料及び帳票類は、市の指示に従い、速やかに市に引き渡すか処分しなければならない。
 - エ 電算システム等で使用した説明書等及び市の指示により作成した成果品は、速やかに市に引き渡さなければならない。この場合において、当該成果品は契約解除後においても市が無償で使用できるとともに必要に応じて変更できるものとする。
 - オ 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は、受託者の責任において行うものとする。
- (2) 受託者は、契約が解除された場合は、委託業務終了日までの市が指定する日までに委託業務に関する一切の業務を市又は市が指定する者に引き継ぐものとする。
- (3) 前項の規定は、委託契約期間満了後において市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、「契約が解除された」とあるのは「契約期間が満了した」と、「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。

- (4) 市は、委託業務の期間が終了した後も必要に応じ、受託者に対して資料等の提出を求めることができるものとし、受託者は極力その求めに応じるものとする。

38 裁判の管轄

委託業務契約に関する訴訟は、市の所在地を管轄する長野地方裁判所上田支部をもって管轄裁判所とする。

39 苦情処置

受託者は、委託業務の履行に当たり発生した苦情又は問い合わせについては、受託者の責任において対応するものとし、必要に応じてその内容を市に報告しなければならない。

40 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が生じた場合、直ちにその状況を市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) 納入済通知書、領収証書、領収印の紛失等。
- (2) 収納した上下水道料金等の紛失、盗難等。
- (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、盗難、毀損等。
- (4) 使用者等及び第三者に損害を与えた場合。
- (5) 身分証明書の紛失等。
- (6) その他、市に報告する必要があると認められるもの。

41 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、市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市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。ただし、その損害が天災及びその他の不可抗力に起因するときは、その責任について市と受託者で協議するものとする。

42 電子データ及び関連文書の保存並びに廃棄

- (1) 受託者は、電子データ及び関連文書を市が指定する期日まで保存しなければならない。
- (2) 市が指定する期日を過ぎた電子データ及び関連文書は、市への返却、抹消、焼却、切断等再生使用不可能な方法により処分しなければならない。

43 業務状況報告会議の実施

- (1) 市は受託者の業務内容、帳簿及びその他の事項について、毎月一回、受託者と報告会議を開催するものとし、受託者は、次の各号につき上水道関係、下水道関係それぞれに

ついて市に報告するものとする。

ア 検針件数及び調定確定時の件数、金額

イ 調定件数、金額等

ウ 開閉栓実施状況

エ 収納結果報告

オ 収納経過報告

カ 滞納整理結果報告

キ 給水停止実施結果（上水道）

ク 大口未納者等対応状況

ケ その他、報告事項

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

44 帳簿等の検査

（１）市は、本業務に係る受託者の帳簿、書類その他の物件について、年１回検査を行うものとする。

（２）市は、必要と認めた場合は、臨時検査を行うことができるものとする。

45 臨時職員及び検針員の継続雇用等

本業務の前契約から勤務している臨時職員及び検針員について、受託者が委託業務を引き継いだ後についても、勤務を希望する場合は雇用するものとする。

46 暴力団員等からの不当要求に対する報告

受託者は、暴力団員又は暴力団関係者から不当要求を受けた場合は、遅滞なく警察に通報するとともに、市へ報告するものとし、併せて必要な措置を講じなければならない。

47 業務の引継

（１）準備期間における業務の引継は、受託者の責任において実施し、委託業務開始において円滑な業務が履行できるようにしなければならない。

（２）受託者は、前受託者に業務引継を依頼するものとし、業務に支障のないよう調整したうえで行うものとする。

（３）受託者は、業務委託の期間が満了したとき又は契約が解除されたときは、速やかに業務委託に関する一切の事務を新受託者に引継がなければならない。なお、引継ぎに係る経費については、受託者及び新受託者の双方で負担するものとする。

48 情報の引継

前項の場合において、この業務に関する全ての情報は市が所有するものであることから、前受託者は遅滞なく正確に全ての情報を、市及び新受託者に電子データ（市の指定す

る形式）及び書面等により引継がなければならない。

49 帳票類及び市から借用した機器の取り扱い

- (1) 受託者は、帳票類及び市から借用した機器等を、破損又は紛失することのないよう十分注意して取り扱わなければならない。
- (2) 前号について、破損、紛失、盗難等が発生した場合は速やかに市に届出し、市の指示に従い、修復、弁償その他の処置をしなければならない。
- (3) 市の指示により受託者が保管していた資料及び帳票類は、市の指示に従い、速やかに市に引き渡すか処分しなければならない。

50 時間外における営業所以外への立ち入りの禁止

市の勤務時間以外に営業所以外への立ち入りは禁止するものとする。ただし、必要に応じ、事前に市の承認を得た場合は、立ち入りを許可するものとする。

51 権利義務の譲渡等の禁止

受託者は、この契約から生じる権利義務を第三者に譲渡し、又は承継させてはならない。ただし、予め市の承認を得たときはこの限りではない。

52 環境に配慮した業務実施

受託者は、委託業務の実施にあたり次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 省資源、省エネルギー、廃棄物の減量、再資源化に努めること。
- (2) 環境に関する法令及び条例等を遵守するとともに事業活動の効率化を図り、環境汚染の防止はもとより、環境負荷の逡減に努めること。

53 広域化への対応

現在、委託者において検討している上田・長野地域における水道事業の広域化の動向に応じ、業務の内容や実施方法等について変更の必要が生じた場合には、委託者からの指示により、適切に対応するものとする。

54 定めのない事項

本仕様書に定めのない事項については、市と受託者で協議するものとする。なお、特別な理由及び緊急を要する場合は、市の指示するところによる。

第2 水道料金関係委託業務の内容

1 窓口・受付業務

- (1) 開栓（使用開始等）の受付に関する事。
- (2) 閉栓（使用休止等）及び精算の受付に関する事。
- (3) 使用者・所有者・郵送先等変更の受付に関する事。
- (4) 納入通知書・使用水量のお知らせの再発行に関する事。
- (5) 還付・充当に関する事。
- (6) 各種証明書の発行に関する事。
- (7) 口座振替の推進に関する事。
- (8) 漏水調査の受付及び減免申請の受付に関する事。
- (9) 水道料金及び使用水量の照会、問合せに関する事。
- (10) 苦情等の処理に関する事。
- (11) その他、窓口・受付業務に関する事。

2 検針業務

- (1) 検針日程表の作成に関する事。
- (2) 検針データの作成に関する事。
- (3) ハンディターミナル機器等の準備及び配付に関する事。
- (4) 前回検針日を基準とした検針の実施に関する事。
- (5) 訪問先の住所、表札、メーター番号等の確認及び検針データとの照合に関する事。
- (6) メーター指針値の読み取り及びハンディターミナルへの指針値の入力に関する事。
- (7) 検針データの水道料金システムへの取り込みに関する事。
- (8) 「使用水量のお知らせ」の出力及び交付に関する事。
- (9) 使用水量が著しく変動した場合の原因調査及び使用者への通知に関する事。
- (10) 無届使用者の氏名・使用開始年月日等の調査に関する事。
- (11) 千曲市水道事業給水条例違反の発見及び市への報告に関する事。
- (12) 検針時における検定期限確認及びメーターの不具合等を見つけた場合の市への報告に関する事。
- (13) 宅内及びメーターボックス内の漏水の発見並びに市への報告に関する事。
- (14) 水道関係文書の配布に関する事。
- (15) 検針に係る苦情・問合せ対応に関する事。
- (16) 検針員の指導及び監督に関する事。
- (17) 新設分の調査及び検針順路の決定に関する事。
- (18) 検針業務に関する報告書の作成に関する事。

(19) その他、検針業務に関すること。

3 検算業務

- (1) 検針済データ及び提出書類等の記載内容の確認並びに審査に関すること。
- (2) 検針済データ及び提出書類等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に関すること。
- (3) 市の指示及び使用者からの苦情等があった検針内容についての再調査に関すること。
(再調査対象は、当該検針月以前のものも含む。)
- (4) 漏水調査及び使用者への報告、修繕依頼及び確認に関すること。
- (5) 検針内容についての現場確認及び現地指針確認に関すること。
- (6) 使用水量 0 m³の使用者（無断転居者含む。）の調査及び通知に関すること。
- (7) 調査結果による水量の認定処理に関すること。
- (8) 市が依頼する使用者等の調査に関すること。（通常業務の範囲を除く。）
- (9) 異常データに係る検算業務日報、検算業務月報等市への提出書類の作成に関すること。
- (10) その他、検算業務に関すること。

4 調定及び更正業務

- (1) 調定確定処理（定例・随時）に関すること。
- (2) 下水道使用料算定のための検針結果の提供に関すること。
- (3) 毎月、市が指定した期日までに作成する、調定・賦課の資料に関すること。（調定に伴う決裁は、市が行う。）
- (4) 納入通知書発行データの作成・印刷・圧着・引き抜き及び発送に関すること。
- (5) 口座振替データの作成及び提出に関すること。
- (6) 調定更正の必要が生じたものについての、理由を記した資料の作成及び市への報告に関すること。（調定更正に伴う決裁は、市が行う。）
- (7) 調定更正確定後の使用者への連絡に関すること。
- (8) 還付・充当の必要が生じたものについての市への報告に関すること。
- (9) 還付・充当の処理、通知書作成及び発送に関すること。
- (10) その他、調定及び更正業務に関すること。

5 収納業務

- (1) 水道料金の窓口収納・管理に関すること。
- (2) 納入済通知書及びOCR収納データの受領に関すること。
- (3) 収納データの水道料金システムへの取り込みに関すること。
- (4) 水道料金の収納消込処理に関すること。
- (5) 口座振替結果データの受領及び水道料金システムへの取り込みに関すること。

- (6) 水道料金の口座振替処理に関すること。
- (7) 口座振替不能者の調査に関すること。
- (8) 口座再振替データの作成及び提出に関すること。
- (9) 口座再振替結果データの受領及び水道料金システムへの取り込みに関すること。
- (10) 水道料金の口座再振替処理に関すること。
- (11) 納入通知書等の宛先不明分、返戻分の調査及び配付に関すること。
- (12) 還付原因が生じた場合の使用者への連絡及び還付・充当済通知の発送並びに対象者リストの作成と市への報告に関すること。
- (13) 集金対応が必要な者への集金対応に関すること。
- (14) 日計表の作成及び市への報告に関すること。
- (15) 収納業務に関する報告書の作成に関すること。
- (16) その他、収納業務に関すること。

6 開栓・閉栓業務

- (1) 開栓・閉栓の受付及び止水栓の開閉栓等の作業に関すること。
- (2) 使用開始及び休止等に係る帳票の作成及び管理に関すること。
- (3) 無届転居者等の転居先不明者に対する追跡調査に関すること。
- (4) 口座振替停止依頼票の作成に関すること。
- (5) 新規開栓者への口座振替の推進に関すること。
- (6) 開閉栓不能の場合の市への報告に関すること。
- (7) その他、開栓・閉栓業務に関すること。

7 精算業務

- (1) 水道料金の未納有無調査及び使用者等への通知に関すること。
- (2) メーター指針値の読み取り及び料金の算出に関すること。
- (3) 水道料金の現地での収納に関すること。(未納分含む。)
- (4) 閉栓時の止水栓の閉栓に関すること。
- (5) 領収印の管理に関すること。
- (6) 現地精算実施に伴う現地精算及び滞納整理日報、現地精算及び滞納整理月報、現地精算及び滞納整理年報の作成に関すること。
- (7) 精算者の収納金の納入に関すること。
- (8) その他、精算業務に関すること。

8 滞納整理業務

- (1) 水道料金未収金の早期回収に関すること。
- (2) 滞納整理個票の管理に関すること。(滞納者一覧表の作成含む。)
- (3) 督促状発行データの作成・印刷・圧着・引き抜き及び発送に関すること。

- (4) 催告書発行データの作成・印刷・圧着・引き抜き及び発送に関すること。
- (5) 現地訪問及び電話催促等による水道料金未収金の収納に関すること。
- (6) 納付相談の実施及び分割納入計画の作成に関すること。
- (7) 分納誓約書の作成に関すること。
- (8) 分納誓約者の管理に関すること。
- (9) 滞納整理実施時の交渉等の記録及び管理に関すること。
- (10) 転居した未納者の転居先調査及び電話等による催告に関すること。
- (11) 滞納整理実施に伴う現地精算及び滞納整理日報、現地精算及び滞納整理月報、現地精算及び滞納整理年報の作成に関すること。
- (12) 納入通知書による納入者への口座振替の推進に関すること。
- (13) 領収印の管理に関すること。
- (14) 集金者の収納金の納入に関すること。
- (15) 収納状況の確認に関すること。
- (16) 徴収実績資料の作成及び提出に関すること。
- (17) その他、滞納整理業務に関すること。

9 給水停止業務

- (1) 給水停止予告対象者リストの作成及びチェックに関すること。
- (2) 給水停止予告対象者の市への報告に関すること。(予告書交付に伴う決裁は、市が行う。)
- (3) 給水停止予告書の作成、封入封緘及び送付に関すること。
- (4) 給水停止通知対象者リストの作成及びチェックに関すること。
- (5) 給水停止通知対象者の市への報告に関すること。(通知書交付に伴う決裁は、市が行う。)
- (6) 給水停止の執行に関すること。(執行日の給水停止執行者名簿の市への提出を含む。)
- (7) 現地訪問による水道料金未収金の収納に関すること。
- (8) 給水停止対象者の収納金の納入に関すること。
- (9) 給水停止の解除に関すること。(執行日の業務時間外対応を含む。)
- (10) 給水停止後の状況確認に関すること。
- (11) 給水停止報告書(停止後の経過を含む。)の作成及び市への報告に関すること。
- (12) その他、給水停止業務に関すること。

10 検定期限満了メーター交換に伴う処理業務

- (1) 新メーターの口径、メーター番号、指針等のシステムへのデータ入力に関すること。
- (2) 検定期限を経過したメーターの確認及び市への報告に関すること。

11 不納欠損に伴う処理業務

- (1) 受託者は、市の指示により不納欠損明細資料を作成すること。
- (2) 前号により作成した不納欠損明細書は、作成後速やかに市に提出すること。
- (3) 受託者は、市の指示により当該不能欠損情報について水道料金システム上の処理をすること。
- (4) 使用者の破産手続開始通知等に係る資料の作成をすること。
- (5) 不納欠損及び債権放棄に係る資料の作成をすること。
- (6) その他、不納欠損に伴う処理業務に関すること。

12 市に対する情報提供

- (1) 捜査関係事項照会等に関する回答書の作成に関すること。
- (2) 市の委託業務監督者権限による、必要なデータの引き出しに関すること。
- (3) その他、市に対する情報提供に関すること。

13 電算処理業務

- (1) 水道料金システムの運用に関すること。
- (2) 委託業務に伴うデータの入力に関すること。
- (3) データの維持管理（保管、セキュリティ管理及び危機管理を含む。）に関すること。
- (4) 各種帳票の出力処理等に関すること。
- (5) 各種帳票類の在庫管理に関すること。
- (6) 各種データ及び帳票等の授受に関すること。
- (7) その他、電算処理業務に関すること。

14 伝票起票補助業務

還付処理に伴う支出伝票の作成に関すること。

15 その他、前各項に関連する附帯業務

1 から 14 の業務のほか、関連する附帯業務の内容については、必要に応じ市と受託者で協議し、定めるものとする。

第3 下水道使用料関係委託業務の内容

1 窓口・受付業務

- (1) 開栓（使用開始等）の受付に関すること。
- (2) 閉栓（使用休止等）及び精算の受付に関すること。
- (3) 使用者・所有者・郵送先等変更の受付に関すること。
- (4) 納入通知書・使用量のお知らせの再発行に関すること。
- (5) 還付・充当に関すること。
- (6) 各種証明書の発行に関すること。
- (7) 口座振替の推進に関すること。
- (8) 減免申請の受付に関すること。
- (9) 下水道使用料金及び使用水量の照会、問合せに関すること。
- (10) 苦情等の処理に関すること。
- (11) その他、窓口・受付業務に関すること。

2 検針業務

- (1) 検針日程表の作成に関すること。
- (2) 検針データの作成に関すること。
- (3) ハンディターミナル機器等の準備及び配付に関すること。
- (4) 前回検針日を基準とした検針の実施に関すること。
- (5) 訪問先の住所、表札、メーター番号等の確認及び検針データとの照合に関すること。
- (6) メーター指針値の読み取り及びハンディターミナルへの指針値の入力に関すること。
- (7) 検針データの下水道使用料システムへの取り込みに関すること。
- (8) 「使用量のお知らせ」の出力及び交付に関すること。
- (9) 使用量が著しく変動した場合の原因調査及び使用者への通知に関すること。
- (10) 無届使用者の氏名・使用開始年月日等の調査に関すること。
- (11) 千曲市下水道条例違反の発見及び市への報告に関すること。
- (12) 検針時における検定期限確認及びメーターの不具合等を見つけた場合の市への報告に関すること。
- (13) 休止中のメーターについての、年1回の検針及び入居者等の使用状況調査に関すること。
- (14) 下水道関係文書の配布に関すること。
- (15) 検針に係る苦情・問合せ対応に関すること。
- (16) 検針員の指導及び監督に関すること。
- (17) 新設分の調査及び検針順路の決定に関すること。
- (18) 検針業務に関する報告書の作成に関すること。

(19) その他、検針業務に関すること。

3 検算業務

(1) 検針済データ及び提出書類等の記載内容の確認並びに審査に関すること。

(2) 検針済データ及び提出書類等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に関すること。

(3) 市の指示及び使用者からの苦情等があった検針内容についての再調査に関すること。
(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現場確認及び現地指針確認に関すること。

(5) 使用量 0 m³の使用者（無断転居者含む。）の調査及び通知に関すること。

(6) 調査結果による使用量の認定処理に関すること。

(7) 市が依頼する使用者等の調査に関すること。（通常業務の範囲を除く。）

(8) 異常データに係る検算業務日報、検算業務月報等市への提出書類の作成に関すること。

(9) その他、検算業務に関すること。

4 調定及び更正業務

(1) 調定確定処理（定例・随時）に関すること。

(2) 毎月、市が指定した期日までに作成する、調定・賦課の資料に関すること。（調定に伴う決裁は、市が行う。）

(3) 納入通知書発行データの作成及び提出に関すること。

(4) 納入通知書の受領・抜き取り、発送に関すること。

(5) 長野県企業局給水区域、千曲市給水区域の水道検針情報の受領及び算定に関すること。

(6) 調定更正の必要が生じたものについての、理由を記した資料の作成及び市への報告に関すること。（調定更正に伴う決裁は、市が行う。）

(7) 調定更正確定後の使用者への連絡に関すること。

(8) 口座振替データの作成及び提出に関すること。

(9) 還付・充当の必要が生じたものについての市への報告に関すること。

(10) 還付・充当の処理、通知書作成及び発送に関すること。

(11) 延滞金の算定に関すること。

(12) その他、調定及び更正業務に関すること。

5 収納業務

(1) 下水道使用料の窓口収納・管理に関すること。

(2) 納入済通知書及びOCR収納データの受領に関すること。

(3) 収納データの下水道使用料システムへの取り込みに関すること。

(4) 下水道使用料の収納消込処理に関すること。

- (5) 口座振替結果データの受領及び下水道使用料システムへの取り込みに関すること。
- (6) 下水道使用料の口座振替処理に関すること。
- (7) 口座振替不能者の調査に関すること。
- (8) 口座再振替データの作成及び提出に関すること。
- (9) 口座再振替結果データの受領及び下水道使用料システムへの取り込みに関すること。
- (10) 下水道使用料の口座再振替処理に関すること。
- (11) コンビニエンスストア収納データ（速報・確報・取消し）の受信に関すること。
- (12) コンビニエンスストア収納処理と収納集計表の作成に関すること。
- (13) 納入通知書等の宛先不明分、返戻分の調査及び配付に関すること。
- (14) 還付原因が生じた場合の使用者への連絡及び還付・充当済通知の発送並びに対象者リストの作成と市への報告に関すること。
- (15) 集金対応が必要な者への集金対応に関すること。
- (16) 日計表の作成及び市への報告に関すること。
- (17) 収納業務に関する報告書の作成に関すること。
- (18) その他、収納業務に関すること。

6 開栓・閉栓業務

- (1) 開栓・閉栓の受付及び作業に関すること。
- (2) 使用開始及び休止等に係る帳票の作成及び管理に関すること。
- (3) 開閉栓時の指針の読み取りに関すること。
- (4) 無届転居者等の転居先不明者に対する追跡調査に関すること。
- (5) 口座振替停止依頼票の作成に関すること。
- (6) 新規開栓者への口座振替の推進に関すること。
- (7) その他、開栓・閉栓業務に関すること。

7 精算業務

- (1) 下水道使用料の未納有無調査及び使用者等への通知に関すること。
- (2) メーター指針値の読み取り及び料金の算出に関すること。
- (3) 下水道使用料の現地での収納に関すること。（未納分含む。）
- (4) 領収印の管理に関すること。
- (5) 現地精算実施に伴う現地精算及び滞納整理日報、現地精算及び滞納整理月報、現地精算及び滞納整理年報の作成に関すること。
- (6) 精算者の収納金の納入に関すること。
- (7) その他、精算業務に関すること。

8 滞納整理業務

- (1) 下水道使用料未収金の早期回収に関すること。

- (2) 滞納整理個票の管理に関すること。(滞納者一覧表の作成含む。)
- (3) 督促状発行データの作成及び提出に関すること。
- (4) 督促状の受領・抜き取り及び発送に関すること。
- (5) 現地訪問及び電話催促等による下水道使用料未収金の収納に関すること。
- (6) 納付相談の実施及び分割納入計画の作成に関すること。
- (7) 分納誓約書の作成に関すること。
- (8) 分納誓約者の管理に関すること。
- (9) 滞納整理実施時の交渉等の記録及び管理に関すること。
- (10) 転居した未納者の転居先調査及び電話等による催告に関すること。
- (11) 滞納整理実施に伴う現地精算及び滞納整理日報、現地精算及び滞納整理月報、現地精算及び滞納整理年報の作成に関すること。
- (12) 納入通知書による納入者への口座振替の推進に関すること。
- (13) 領収印の管理に関すること。
- (14) 集金者の収納金の納入に関すること。
- (15) 収納状況の確認に関すること。
- (16) 徴収実績資料の作成及び提出に関すること。
- (17) 債権管理課との業務調整に関すること。
- (18) その他、滞納整理業務に関すること。

9 不納欠損に伴う処理業務

- (1) 使用者の破産手続開始通知等に係る資料の作成をすること。
- (2) 不納欠損及び債権放棄に係る資料の作成をすること。
- (3) その他、不納欠損に伴う処理業務に関すること。

10 市に対する情報提供

- (1) 委託業務に係る情報の市への提供に関すること。
- (2) 捜査関係事項照会等に関する回答書の作成に関すること。
- (3) 市の委託業務監督者権限による、必要なデータの引き出しに関すること。
- (4) その他、市に対する情報提供に関すること。

11 電算処理業務

- (1) 下水道使用料システムの運用に関すること。
- (2) 委託業務に伴うデータの入力に関すること。
- (3) データの維持管理（保管、セキュリティ管理及び危機管理を含む。）に関すること。
- (4) 各種帳票の出力処理等に関すること。
- (5) 各種帳票類の在庫管理に関すること。
- (6) 各種データ及び帳票等の授受に関すること。

(7) その他、電算処理業務に関すること。

12 伝票起票補助業務

還付処理に伴う支出伝票の作成に関すること。

13 その他、前各項に関連する附帯業務

1 から 12 の業務のほか、関連する附帯業務の内容については、必要に応じ市と受託者で協議し、定めるものとする。