

# 北九州市水道料金等徴収業務委託

## 仕 様 書

(R7～11 年度)

令和6年6月

北九州市上下水道局



## 第1章 一般事項

### 1 総則

本仕様書は、北九州市上下水道局（以下「上下水道局」という。）が委託する「水道料金等徴収業務」（以下「本業務」という。）の内容等について、必要な事項を定める。

受託事業者は、契約書、本仕様書、業務内容説明書及び公募型プロポーザル参加に当たって提出した業務提案書等（以下「本仕様書等」という。）に基づき、適正な業務の執行に努めなければならない。

なお、本業務において、水道料金、下水道使用料（水道使用水量に基づく徴収分（以下「一括徴収分」という。）のほか、地下水等の使用又は汚水排水量の減量に係る徴収分（以下「単独徴収分」という。）を含む。）、漁業集落排水処理施設使用料、工業用水道料金、下水道受益者負担金及び水洗便所改造資金貸付金・助成金を「水道料金等」と表記する。

### 2 業務の履行期間等

#### (1) 履行期間

本業務の履行期間は、令和7年4月1日から令和12年3月31日までとする。

#### (2) 移行準備期間

契約締結日から令和7年3月31日までは移行準備期間とする。

### 3 業務の範囲

水道料金等の徴収に関連する下記の業務を行う。

#### (1) 検針・調定関連業務

- ア 検針業務
- イ 調定業務 ほか

#### (2) 収納・未納整理関連業務

- ア 収納業務
- イ 未納整理業務
- ウ 開閉栓業務
- エ 窓口業務 ほか

#### (3) 電話受付業務

- ア 水道の使用開始・中止

- イ 各種問い合わせ対応等
- ウ 帳票発行・送付業務
- エ その他電話受付関係業務

※業務の具体的な内容については、別紙「業務内容説明書」のとおり。

#### (4) その他業務

### 4 業務区域

上下水道局の給水区域内（北九州市、遠賀郡芦屋町及び遠賀郡水巻町）とする。

ただし、必要に応じて、上下水道局と受託事業者とで協議の上、当該区域外において業務を履行する。

### 5 業務履行場所

#### (1) 主たる業務履行場所（事務所）

主たる業務履行場所（事務所）は、上下水道局が準備する次の場所とする。

上下水道お客さまセンター（小倉北区役所庁舎東棟5階 小倉北区大手町1番1号）

#### (2) 検針業務拠点

検針業務に係る準備等は、上下水道局が準備する次の場所で行う。

ア 上下水道お客さまセンター（小倉北区役所庁舎東棟5階 小倉北区大手町1番1号）

イ 上下水道局東部工事事務所2階 検針ルーム（小倉南区八幡町35番1号）

ウ 上下水道局西部工事事務所2階 検針ルーム（八幡西区竹末一丁目1番46号）

#### (3) 留意事項

上記の事務所等では、本業務に無関係な営業活動、事務処理を行ってはならない。

### 6 上下水道お客さまセンターの開所日・開所時間及び電話受付日・電話受付時間

#### (1) 開所日

月曜日～金曜日

ただし、国民の祝日に関する法律に規定する祝日及び12月29日～1月3日の期間を除く。

#### (2) 開所時間

8時30分～17時15分

(3) 停水日の対応

停水実施日については、停水対象者からの連絡、問い合わせ等に対応するため、事務所にて20時まで待機を行う。

(4) 電話受付日・電話受付時間等（水道の使用開始・中止、各種問い合わせ対応等）

ア 電話受付について

土曜日、日曜日、祝日並びに年末年始の6日間（12月29日から1月3日）を除く日を受付日とする。各受付日の8時30分から18時までを受付時間とする。ただし、3月及び4月（繁忙期）については、土曜日も受付日とする。

イ インターネット受付及びファクシミリ受付について

24時間365日受付。（システムメンテナンスの場合を除く。）

休業日及び電話受付時間外で受け付けたものは、翌電話受付日に処理する。

ウ 土曜日・祝日緊急対応専用電話窓口の設置（土曜日・祝日 8:30～18:00）緊急時のみ対応を行う。ただし、12月29日から1月3日を除く。

(5) その他

上記の時間帯以外（夜間、休日等）についても、現地での検針、閉栓精算、未納整理等業務、電話受付業務で対応が可能な連絡体制等を整えておくこと。なお、業務上の必要があれば、開所日、開所時間以外の時間帯においても事務所等を使用できるものとする。

## 7 検針業務の履行日時

(1) 検針期間

原則、毎月1日～17日（土、日、祝日含む。）とする。（予備日を含む。）

ただし、1月1日～3日が定例日の検針は、12月26日～28日に繰り上げて実施する。

なお、芦屋町、水巻町及び工業用水の検針期間は、下記のとおりとする。

ア 芦屋町 … 原則、毎月1～7日（土、日、祝日含む。）

イ 水巻町 … 原則、毎月4～10日（土、日、祝日含む。）

ウ 工業用水…毎月末日（土、日、祝日を除く最終日 ※12月は28日が最終日）

(2) 検針時間

検針時間は、水道法第17条に規定される給水装置の検査のための立ち入りに準じて、原則、日出後日没前とする。

## 8 電算システム

水道料金等徴収業務の遂行に係る電算システムは、現在、上下水道局が導入している水道料金システム等を使用するものとする。

なお、本業務の履行開始後に業務効率化等の必要により、受託事業者が自らの負担で別途電算システムを導入する場合は、予め上下水道局と協議し承認を得ること。

## 9 従業員の配置

受託事業者は、本業務の実施に必要な人数の人員を上下水道お客さまセンターに配置しなければならない。

## 10 従事者名簿の提出

受託事業者は、従業員を本業務に従事させようとするときは、受託業務従事者名簿を上下水道局に提出しなければならない。ただし、緊急時等やむを得ない場合は、口頭で上下水道局に報告した後、これを提出することができるものとする。

## 11 業務責任者

### (1) 業務責任者の選任

受託事業者は、受託業務従事者の中から本業務の施行管理を行うため、常時雇用関係にある社員を業務責任者として選任しなければならない。

### (2) 副業務責任者の選任

受託事業者は、業務責任者を補佐するため、副業務責任者を選任しなければならないものとし、副業務責任者は、業務責任者の不在時にその業務を代行する。

### (3) 業務責任者等の配置

受託事業者は、本業務の履行にあたり、上下水道お客さまセンターの開所時間内は、業務責任者又は副業務責任者を上下水道お客さまセンターに配置しなければならない。

### (4) 業務責任者の役割

業務責任者は、本業務の履行責任者であり、受託業務従事者に対する日々の業務指示及び指揮監督を行うものとする。

業務責任者は、規定外の事項等で業務の履行に際して必要があると思われる場合には、直ちに上下水道局へ報告しなければならない。

## 12 業務使用印の届出

受託事業者は、収納担当者が使用する領収日付印をあらかじめ上下水道局に提出しなければならない。

## 13 届出義務

受託事業者は、次の各号に掲げる事由が発生した場合は、直ちに上下水道局に届け出又は協議しなければならない。

- (1) 受託事業者の名称、代表者、所在地、使用印、電話番号等の変更
- (2) 業務責任者、副業務責任者の選任、変更
- (3) 業務従事者の変更
- (4) 前項のほか、委託業務の履行上必要があると認められる場合

## 第2章 委託業務の内容

### 【委託業務内容】

#### 1 水道料金等の徴収に係る下記の業務を行う。

- (1) 検針業務
- (2) 調定業務
- (3) 収納関連業務
- (4) 未納整理業務
- (5) 開閉栓業務
- (6) 窓口業務
- (7) 電話受付業務（使用開始・中止ほか）
- (8) その他業務

各業務の内容については、別紙「業務内容説明書」のとおりとする。

## 第3章 委託業務の履行

### 1 業務運用

受託事業者は、本仕様書等に基づき、業務の運用を行う。

### 2 履行義務

受託事業者は、本仕様書等に明示されていない事項でも、業務の性質上、必要なものは受託事業者の負担で履行しなければならない。

本業務の履行にあたり、上下水道局が必要に応じて助言、指導を行った場合は、受託事業者は真摯に対応しなければならない。

### 3 上下水道局及び関係事業者等との連携、協力

受託事業者は、本業務の履行にあたり、上下水道局、水道工事センター及び（株）北九州ウォーターサービス等と連携、協力して円滑な委託業務の履行を行わなければならない。

### 4 業務に関する提案

受託事業者は、本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上下水道局に行うものとする。

### 5 業務内容の変更

上下水道局は、必要があると認めるときは、業務内容を変更することができる。この場合、変更の内容は、上下水道局と受託事業者の協議のうえ書面によるものとする。ただし、軽微な変更の場合は、契約金額の増減は行わない。

### 6 業務実績報告書等の提出

#### (1) 業務実績報告書の提出

受託事業者は、毎月の業務の実施を完了したときは、上下水道局の指定する業務実績報告書を、翌月10日までに上下水道局に提出しなければならない。

#### (2) 処理顛末書の提出

受託事業者は、受託事業者で処理できない事項が発生した場合、速やかに上下水道局に連絡し、その指示を受けるとともに処理顛末書を提出しなければならない。

上記のほかに、上下水道局は、受託事業者の行った処理を確認するため、上下水道局の指定する事案について受託事業者に処理顛末書の提出を求めることができる。

(3) その他の書類等の作成、提出

受託事業者は、上記報告書等のほか、上下水道局が指示する書類や資料等についても速やかに作成し提出しなければならない。

## 7 業務の報告又は調査

上下水道局は、必要に応じて、受託事業者の業務処理状況について随時報告を求め、又は調査を行うことができる。

## 8 業務従事者の指導、研修

(1) 受託事業者は、業務を適正に履行するために、業務従事者への業務内容に関する研修等を適宜に実施し、常に能力向上に努めなければならない。

(2) 受託事業者は、(1)の目的を達成するために本業務の具体的な処理手順を記載したマニュアルを作成し、その処理内容について上下水道局の承認を受けた後、業務従事者に周知しなければならない。

(3) 受託事業者は、(2)のマニュアルを上下水道局に提出しなければならない。

なお、当該マニュアルの著作権は上下水道局に帰属するものとする。また、受託事業者は、上下水道局並びに上下水道局より正当に権利を取得した第三者に対し、当該マニュアルに係る著作権者人格権を行使しないものとする。

## 9 移行準備期間

(1) 受託事業者は、契約締結後速やかに、移行準備期間内における作業スケジュール、業務管理方法等について上下水道局と協議し決定するものとする。

(2) 移行準備期間内における、受託事業者の業務従事者の事務引継ぎ等移行準備に係る経費については、受託事業者の負担とする。

## 10 契約期間満了等による事務引継ぎ等

(1) 受託事業者は、契約期間の満了又は契約の解除に際しては、下記の項目を実施しなければならない。

ア 受託事業者は、次期受託事業者が決定した後から契約期間満了までの間、契約期間満了後の業務に支障をきたさないように十分な引継ぎ期間を設け、次期受託事業者に対し、分かりやすく丁寧な説明に努め、受託業務のすべてを引き継がなければならない。

イ 業務履行場所に受託事業者が設置した物品等は、すべて撤去すること。

ウ 上下水道局から貸与された物品等は、すべて上下水道局に返還すること。

(2) 上記の事務引継ぎ等に係る経費については、受託事業者の負担とする。

## 第4章 遵守事項

### 1 制服及び名札の着用

検針や再調査、未納整理、閉栓精算業務等で使用者宅を訪問（以下「現地訪問」という。）するときは、受託事業者が準備した服装及び名札を着用しなければならない。

### 2 業務受託者証の携行

現地訪問する際は、上下水道局から交付を受けた業務受託者証を携行し、使用者等から業務受託者証の提示を求められたときは、速やかに提示し、正当な理由がない限り、これを拒んではならない。

業務受託者証は、上下水道局が受託事業者に本業務を委託していることの証明として受託事業者の従事者に交付するものであり、受託事業者は、従事者の配置について採用・退職等の変更が生じた場合、上下水道局に対し、速やかに業務受託者証の交付申請又は廃止届出を行わなければならない。

### 3 お客さま対応

(1) 本業務を履行の際は、使用者等に対する態度並びに言葉づかいに十分注意するとともに、誤解を招く言動をしてはならない。

(2) 本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、かつ誠意を持って説明を行い、使用者等の理解を得るとともに適正な処理に努めなければならない。なお、上下水道局の判断が必要な場合は、その指示に従うものとする。

### 4 業務専念義務

本業務の従事時間中は、他の営業行為に類することをしてはならない。

### 5 収納金等の取扱い

受託事業者は、業務の履行により収納した水道料金等、窓口還付に要する還付準備金等の現金、領収書及び関係書類を善良なる管理者の注意をもって適正に保管しなければならない。また、現金は出納簿、現金領収帳は受払い簿で管理し、業務責任者は現金、

預金残高などが間違いないかを日々確認を行う。

## 6 機器及び帳票類の取扱い

- (1) 上下水道局が貸与する機器及び帳票類については、汚損・紛失・盗難等の事故が起こることのないよう細心の注意を払って取り扱わなければならない。
- (2) 受託事業者は、機器・帳票類の取扱いについて、事故及び不具合が発生した場合は、すみやかに上下水道局に届け、上下水道局の指示に従い、修復その他の処理をしなければならない。

## 7 金品等の収受の禁止

受託事業者は、本業務の履行に関連する水道料金等以外に、いかなる理由でも使用者等から金品、その他のものを収受してはならない。

## 8 法令等の遵守

受託事業者は、本業務の履行にあたっては、本仕様書等に特別の定めがある場合を除き、次の法令等を遵守しなければならない。

- (1) 北九州市水道条例
- (2) 北九州市水道条例施行規程
- (3) 北九州市上下水道局個別需給給水契約規程
- (4) 北九州市下水道条例
- (5) 北九州市下水道条例施行規程
- (6) 北九州広域都市計画下水道事業受益者負担に関する条例
- (7) 北九州広域都市計画下水道受益者負担に関する条例施行規程
- (8) 北九州市上下水道局長事務委任規則
- (9) 個人情報保護に関する法律
- (10) 北九州市上下水道局情報セキュリティに関する規程
- (11) 北九州市上下水道局情報資産の管理及び運用に関する要領
- (12) 北九州市税外歳入の督促及び延滞金条例
- (13) 芦屋町下水道条例
- (14) 芦屋町下水道条例施行規則
- (15) 水巻町下水道条例
- (16) 水巻町下水道条例施行規則
- (17) その他本業務に関連するすべての法令等

## 9 秘密情報及び個人情報の取扱い

- (1) 受託事業者は、本業務の履行に際して知り得た情報について、たとえ本契約の履行期間が終了又は契約が解除された後であっても、一切第三者に漏らしてはならない。
- (2) 受託事業者は、業務を行うに先だって業務従事者全員から情報セキュリティの遵守に関する誓約書を徴して、上下水道局へ提出しなければならない。
- (3) 上下水道局は、受託事業者の秘密情報及び個人情報取り扱い状況に関して、随時、立会及び立入による実地調査を行うことができる。
- (4) 受託事業者は、秘密情報及び個人情報の漏洩等により、上下水道局及び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。

## 10 事故発生時の処理

受託事業者は、本業務の履行中に事故が発生した場合は、直ちに適切な措置を講じるとともに、速やかに上下水道局へ報告しなければならない。

ただし、貸与物品の故障、その他の理由により本業務に係るデータに関わる事故が発生したときは、受託事業者は、直ちに上下水道局と協議のうえ、必要な措置を講じなければならない。

## 第5章 業務経費の負担

### 1 経費負担の区分け

本業務を執行するにあたり、上下水道局がその費用を直接負担し、受託事業者が無償で使用できるものと、受託事業者がその負担により調達するものの区分は、下記の表のとおりとする。なお、明示されていない事項については、上下水道局と受託事業者の協議のうえ処理するものとし、緊急を要する場合については上下水道局の指示に従うものとする。

#### ○上下水道局が負担するもの

区分	内容
建物維持管理費	上下水道お客さまセンター（以下「事務所」という。）を設置する庁舎に係る維持管理費（建具、照明設備、固定電話機（移設・修繕費等を含む。）、空調設備等）
光熱水費	事務所の電気料金、水道料金、下水道使用料 ※ただし、電話受付業務室のエアコン使用に係る電気料金は、小倉北区役所からの請求に基づき受託事業者が負担する。
セキュリティ費	事務所の防犯設備に係る経費

清掃費	事務所の清掃に係る経費
消防機器点検費	事務所の消防機器点検に係る経費
業務用車両駐車場	<p>受託事業者の使用する業務用車両駐車場 （小倉北区役所庁舎地下及び小倉北区役所市民駐車場 2階に軽四輪 30台分程度。）</p> <p>※上記の駐車スペースのうち地下駐車場（軽四輪 10台分程度）については、軽四輪の代わりに自転車、原付、オートバイの駐車スペースとして使用することも可。</p> <p>※検針業務拠点（東部・西部工事事務所）の駐車場については、業務上の必要時に一時的に使用を許可する。</p>
通信費（固定電話機）	<p>事務所の固定電話機及びファクシミリに係る通信料</p> <p>※ただし、電話受付業務室のファクシミリは、受託事業者の負担で設置する。</p>
料金後納郵便郵送費	<p>上下水道局が別途印刷業者に作成・印刷を委託する下記の<u>一括発送</u>帳票の郵送費については、上下水道局が直接日本郵便株式会社等に支払う。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 水道料金・下水道使用料納入通知書 （使用場所と別の場所に納付書送付を希望する使用者あて等）</li> <li>2 水道料金等督促状 （当初の納期限までに料金支払いがなかった使用者あて）</li> <li>3 停水予告通知書 （督促状の納期限までに料金支払いがなかった使用者あて）</li> <li>4 水道使用開始兼名義変更のお知らせ （開栓及び名義変更届出者への処理完了通知）</li> <li>5 使用水量のお知らせ （使用場所と別の場所に送付する使用者あて）</li> <li>6 水道料金等口座振替利用のご案内（年次一括発送分） （過去 1 年間に開栓した納付制使用者へ口座振替利用促進のため通知）</li> <li>7 水道料金等のお知らせ （閉栓届出者へ口座振替による精算額の通知）</li> <li>8 水道料金等口座振替開始のお知らせ （口座振替申込者へ処理完了通知）</li> <li>9 水道料金等振替済みのお知らせ（年次一括発送分） （希望者へ過去 1 年間の口座振替額通知・年 1 回発行）</li> <li>10 水道料金等請求額のお知らせ （複数水道栓使用者あての一括請求通知）</li> <li>11 汚水排水量認定通知書</li> <li>12 固定認定汚水排水量認定通知書</li> </ol>

<p>料金後納郵便郵送費</p>	<p>【電話受付業務関係】</p> <p>お客さまからの個別依頼に基づき随時発送する下記帳票、及び金融機関との事務連絡等に係る郵送費については、上下水道局が負担する。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 水道料金・下水道使用料納入通知書（再発行分） （紛失等の理由で納入通知書の再発行を希望する使用者あて）</li> <li>2 水道料金等口座振替利用のご案内（往復ハガキ） （水道料金等の口座振替申込手続きを希望する使用者あて）</li> <li>3 水道料金等振替済みのお知らせ （過去の水道料金等の口座振替済通知文書の送付を希望する使用者あて）</li> <li>4 その他、お客さまからの個別依頼や金融機関等との事務連絡等、業務上の必要から発送するもの</li> </ol>
<p>料金受取人払郵送費</p>	<p>使用者から返送された下記帳票の郵送費（料金受取人払）は、上下水道局が負担する。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 水道料金等口座振替依頼書・自動払込利用申込書 （使用者からの口座振替申込ハガキ）</li> <li>2 水道使用開始申込書兼口座振替依頼書 （使用者からの開栓及び口座振替申込ハガキ）</li> </ol> <p>※リーフレット「水道を使用される前に」添付ハガキ</p>
<p>収納手数料</p>	<p>次の経費は上下水道局が金融機関等と契約締結のうえ支払う。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 口座振替手数料</li> <li>2 郵便振替手数料</li> <li>3 コンビニ等収納代行手数料</li> </ol>
<p>印刷製本費</p>	<p>◆上下水道局が別途印刷業者に作成・印刷を委託する下記の<u>一括発送</u>帳票</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 水道料金・下水道使用料納入通知書 （使用場所と別の場所に納付書送付を希望する使用者あて等）</li> <li>2 汚水排水量認定通知書 （汚水排水量の減量等により排水量を認定する下水道使用者あて）</li> <li>3 水道料金等督促状 （当初の納期限までに料金支払いがなかった使用者あて）</li> <li>4 停水予告通知書 （督促状の納期限までに料金支払いがなかった使用者あて）</li> <li>5 水道使用開始兼名義変更のお知らせ （開栓及び名義変更届出者への処理完了通知）</li> <li>6 使用水量のお知らせ （使用場所と別の場所に送付する使用者あて）</li> <li>7 水道料金等口座振替利用のご案内（年次一括発送分） （過去1年間に開栓した納付制使用者へ口座振替利用促進のため通知）</li> </ol>

印刷製本費	<p>8 水道料金等のお知らせ (閉栓届出者へ口座振替による精算額の通知)</p> <p>9 水道料金等口座振替開始のお知らせ (口座振替申込者へ処理完了通知)</p> <p>10 水道料金等振替済みのお知らせ(年次一括発送分) (希望者へ過去1年間の口座振替額通知・年1回発行)</p> <p>11 水道料金等請求額のお知らせ (複数水道栓使用者あての一括請求通知)</p> <p>12 固定認定汚水量認定通知書</p> <p>◆上下水道局が別途印刷業者に作成・印刷を委託する下記の<u>随時発送</u>帳票及び封筒。</p> <p>1 水道料金・下水道使用料納入通知書兼領収書 (納付書再発行用、下水道使用料延滞金等の専用紙)</p> <p>2 水道料金等口座振替利用のご案内 (口座振替申込用の往復ハガキ)</p> <p>3 下水道事業受益者負担金領収済通知書(再発行分)</p> <p>4 水洗便所改造資金貸付金納入済通知書(分納滞納者分)</p> <p><b>【電話受付業務関係】</b> 上記の料金後納郵便・料金受取人払郵便にて郵送する各種設計帳票及び封筒については、上下水道局が調達する。</p>
電話関連機器等	<p><b>【電話受付業務関係】</b> 主装置 [P B X]、電話回線(電話受付用19回線+ファクシミリ受付用1回線+庁舎内転送用4回線)、固定電話機(19台) (固定電話機の機種= N T T α Z X-Lタイプ) 通話録音装置及び管理用パソコン 5階EPS内に本体装置を設置。管理用PCをコールセンターに設置する。</p>
現行システム関連費	<p>1 水道料金システム維持管理に係る経費</p> <p>2 水道料金システム用端末機及びプリンター等周辺機器及び定着器等の定期保守部品</p> <p>3 検針業務用業務端末</p> <p>4 検針業務用業務端末に付属する携帯型プリンター、バッテリー</p> <p>5 収納伝送システム用端末機 ※収納消込処理に使用</p> <p>6 「でじ便サービス」用端末機 ※一括印刷帳票のデータ伝送業務に使用</p> <p>7 回線使用料</p> <p>8 保守費用</p>

<p>システム関連費 【電話着信等管理システム】</p>	<p>【電話受付業務関係】</p> <p>電話着信等管理システムは、主装置（P B X）内の通信データ等と連携し、電話着信の各オペレータへの均等振り分け、オペレータ稼働状況のリアルタイム表示、着信件数・応答件数・応答率・応答時間等の集計等の機能を持つ。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 電話着信等管理システム維持管理に係る経費</li> <li>2 電話着信管理システム用の端末機（1台）、プリンター、無停電電源装置等周辺機器 (電話着信等管理システム=NTT α Z X-Lタイプ 経営情報管理装置)</li> </ol>
<p>システム関連費 【インターネット開閉栓受付システム】</p>	<p>【電話受付業務関係】</p> <p>インターネット開閉栓受付システムは、上下水道局ホームページにて水道使用開始・中止の申込みを受け付けるシステム。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 インターネット開閉栓受付システム維持管理に係る経費</li> <li>2 インターネット開閉栓受付システムに接続する端末機、プリンター等（水道料金システム用端末機・プリンター等と共用）</li> </ol>
<p>システム関連費 【Web口座振替受付サービス】</p>	<p>【電話受付業務関係】</p> <p>Web口座振替受付サービスは、上下水道局ホームページからサービス事業者のページにリンクさせ、口座振替の申込みを受け付けるシステム。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Web口座振替受付サービス維持管理に係る経費</li> <li>2 Web口座振替受付サービスに接続する端末機、プリンター等（水道料金システム用端末機・プリンター等と共用）</li> <li>3 Web口座振替受付サービス利用時にかかるサービス事業者及び金融機関への手数料</li> </ol>
<p>事務用備品</p>	<p>時間計（接続部品、設置部品一式）</p> <p>※時間計の設置・交換作業に係る経費については、受託事業者が負担する。</p>
<p>事務用消耗品 (貸与)</p>	<p>停水用キャップ及びキー</p>
<p>事務用備品 (貸与)</p>	<p>◆事務室で使用する下記備品 固定電話機 ※ファクシミリ、コピー機、シュレッダー等については、必要に応じて受託事業者が準備する。 ※電話受付業務室のファクシミリについては、受託事業者が準備し、トナー代、紙代、通信料等を負担する。</p> <p>◆検針業務拠点で使用する下記備品 長机、椅子、書類棚、キャビネット</p>

事務用備品 (貸与)	<p>※事務用備品の必要数等については、上下水道局と受託事業者で協議する。</p> <p>◆オートロックマンションの合い鍵          合い鍵保管庫          検針業務等のためにオートロックマンションの合い鍵（製作費）</p> <p>◆漏水簡易点検業務で使用する下記備品          漏水点検機器、電池</p>
---------------	---

○受託事業者が負担するもの

区分	内容
空調の電気料金	<p>【電話受付業務関係】</p> <p>施設内に個別設置している空調の使用に伴う電気料金。</p> <p>※庁舎全体に開庁時間のみ稼働する空調が設置されているが、施設内では閉庁時間後や閉庁日も業務を行うため、独立した個別の空調を設置している。</p>
ファクシミリ、コピー機、シュレッダー等	<p>ファクシミリ、コピー機、シュレッダー等については、必要に応じて受託事業者が準備する。</p>
水道の使用開始・中止申し込み用ファクシミリ	<p>【電話受付業務関係】</p> <p>次の要件を満たすファクシミリ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ A4版の様式をお客さまからの請求に応じて送信できること。</li> <li>・ 一般のファクシミリと相互に送受信が可能であれば機種を問わない。コピー機能等のある複合機でもよい。</li> </ul>
電話関連機器	<p>ヘッドセット（オペレータ人数分）</p>
業務用車両経費	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 業務用車両の調達に係る経費</li> <li>2 業務用車両の点検等維持管理に係る経費</li> <li>3 業務用車両の燃料費及び有料道路等使用料</li> <li>4 その他車両に係る経費（損害保険料等）</li> </ol> <p>※上記の業務用車両には、自転車、原付、オートバイを含む。</p>
通信費(携帯電話)	<p>業務に使用する携帯電話及び通信料</p>
料金後納郵便郵送費	<p>上下水道局が別途印刷業者に作成・印刷を委託する前記の一括発送帳票を<u>除く</u>、下記帳票の郵送費は、受託事業者が、直接郵便事業株式会社等に支払う。</p> <p>◆設計帳票</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 水道料金等口座振替利用のご案内          （口座振替申込用の往復ハガキ）</li> </ol> <p>◆水道料金システム出力帳票</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 水道料金・下水道使用料納入通知書兼領収書</li> </ol>

<p>料金後納郵便郵送費</p>	<p>(再発行分又は下水道使用料延滞金等の納付書)</p> <p>2 料金変更のお知らせ (調定額変更の対象者あて通知)</p> <p>3 還付・充当関連の各種通知文書 (還付・充当対象者あて通知)</p> <p>4 未納整理対象者あて各種通知文書 (未納整理対象者あて通知)</p> <p>5 前受水道料金精算関連の各種通知文書 (臨時栓の使用中止者あて通知)</p> <p>6 水道料金等納入証明書 (郵送による証明書交付を希望する使用者あて)</p> <p>7 水道料金等振替済みのお知らせ(随時発送分) (郵送による振替済みのお知らせ交付を希望する使用者あて)</p> <p>◆受益者負担金システム出力帳票</p> <p>1 下水道受益者負担金領収済通知書(再発行分)</p> <p>◆水道会計システム出力帳票</p> <p>1 水洗便所改造資金貸付金納入済通知書(分納対象者分)</p> <p>◆その他、使用者又は関係機関等へ送付する必要がある各種帳票 ※なお、上記帳票のうち、上下水道局が発送した分の郵送費については、受託事業者は負担する必要はない。</p>
<p>料金受取人払郵送費</p>	<p>使用者から返送された下記帳票の郵送費(料金受取人払)は、受託事業者が負担する。</p> <p>1 返信用封筒(上下水道お客さまセンターあて) (還付金受取連絡票ほか、使用者から帳票の返送を必要とする場合の返信用封筒。)</p>
<p>印刷製本費</p>	<p>◆リーフレット(ハガキ付き)</p> <p>1 「水道を使用されるまえに～上下水道局からのご案内～」 (入居前世帯に配布する水道使用開始連絡のお願いリーフレット・使用開始兼口座振替申込ハガキ添付：主に閉栓検針時に配布。)</p> <p>◆専用封筒</p> <p>1 納付書現地投函用封筒(窓あき封筒) (検針時に納付書を現地投函する際の封筒)</p> <p>2 還付・充当通知送付用封筒(窓あき封筒) (還付・充当関連の通知書を送付する際の封筒)</p> <p>3 水道料金等請求額のお知らせ送付用封筒(窓あき封筒) (複数水道栓使用者あてに一括請求明細書を送付する際の封筒)</p> <p>4 納付書(再発行分)送付用封筒(窓あき封筒) (再発行分の納付書を送付する際の封筒)</p>

印刷製本費	<p>5 停水予告通知（随時出力分）送付用封筒（窓あき封筒） （随時出力した停水予告通知を送付する際の封筒）</p> <p>6 納付書・督促状・停水予告通知一括送付用封筒（窓あき封筒） （上下水道局が別途契約する印刷業者から一括出力した納付書・督促状・停水予告通知を送付する際の封筒：納品先は印刷業者）</p> <p>7 返信用封筒（上下水道お客さまセンターあて） （還付金受取連絡票ほか、使用者から帳票の返送を必要とする場合の返信用封筒）</p> <p>◆お知らせ用ビラ（色紙使用）</p> <p>1 上下水道局からのお知らせ（無届使用者あて停水予告） （無届使用に伴う停水対象者（停水前）に通知）</p> <p>2 上下水道局からのお知らせ（無届使用者あて停水通知） （無届使用に伴う停水対象者（停水後）に通知）</p> <p>3 上下水道局からのお願い（検針不能時の協力お願い通知） （犬、車、不在等の事由による検針不能の際に使用者あてに改善をお願いする通知）</p> <p>※上記のリーフレット、専用封筒、お知らせ用ビラについては、上下水道局が決定した仕様に基づき、受託事業者が調達・在庫管理等を行うものとする。</p> <p>◆漏水簡易点検業務用図面</p> <p>◆その他、業務上必要な帳票類の印刷・製本費</p>
保険料	水道料金等収納に伴う現金運送賠償責任保険料等
被服等	従事者用の被服、名札、業務受託者証の台紙等
消耗品	<p>1 検針用業務端末及び無線接続する携帯型プリンターで帳票出力時に使用するロール紙</p> <p>2 コピー用紙</p> <p>3 水道料金システム用プリンター出力用紙及びプリンター用トナー</p> <p>4 住宅地図（複製利用料金含む）</p> <p>5 現金取扱領収日付印</p> <p>6 検針棒等、検針作業に必要な用具</p> <p>7 筆記用具、ノート、ゴム印等の事務用品</p> <p>※現在、上下水道局が使用（保有）しているもので、上下水道局が指定するものについて、受託事業者が本委託業務を執行するにあたり使用することができるものとする。</p> <p>【電話受付業務関係】</p> <p>1 コピー用紙</p> <p>2 ファクシミリ出力用紙</p>

消耗品	3 プリンター出力用紙 4 水道料金システム用端末機のプリンター用トナー 5 筆記用具、ノート、ゴム印等の事務用品
事務用備品	◆事務室で使用する下記備品 机、椅子、受付カウンター、書類棚、収納棚、キャビネット、金庫、ロッカー、ごみ箱、携帯電話、現地調査用カメラ、点字用印刷機器 ほか ※ただし、事務室で使用する書類棚、収納棚、キャビネットについては、上下水道局より一部貸与する。
その他	その他、上下水道局の負担するもの以外で業務上必要な備品・消耗品

## 第6章 委託料の支払い

### 1 委託料の支払い方法

上下水道局は、契約額を60ヶ月で除した額を、受託事業者から業務月報により前月分の業務実施報告を受けた後、下記2及び下記3の基準に基づいて支払う。

契約額を除して円未満の端数が生じた場合は、令和7年5月以降の業務実施に係る委託料の支払額は円未満を切り捨てた額とし、令和7年4月の業務実施に係る委託料の支払額は契約額から令和7年5月分以降の委託料の支払総額を差し引いた額とする。

### 2 収納・未納整理業務実績（収納率）に基づく委託料の修正

委託料は、次の（1）で算定した水道料金収納率が99.70%（目標収納率）を下回る場合には、（2）で算定した修正額にて支払う。

#### （1）水道料金収納率の算定式

$$\cdot \text{水道料金収納率} = \text{収納済額} \div \text{算定基礎額} \times 100 \text{ (小数点第三位で四捨五入)}$$

水道料金収納率は、【表1】の「(A)調定金額積算期間」の合計調定金額を算定基礎として、当該算定基礎額に対し「(B)収納率算定時点」の収納済額の割合で算定する。

【表1】

期間区分	(A) 調定金額積算期間	(B) 収納率算定時点
①	令和7年 1月～令和7年11月	令和8年2月末
②	令和7年12月～令和8年11月	令和9年2月末
③	令和8年12月～令和9年11月	令和10年2月末
④	令和9年12月～令和10年11月	令和11年2月末
⑤	令和10年12月～令和11年11月	令和12年2月末

## (2) 修正額の算定式

修正額は、【表2】の「(C)修正委託料算定対象期間」の支払予定金額の合計と、当該支払予定金額に(1)で算出した収納率に応じた支払率【表3】を乗じた金額の差額を【表2】の「(D)委託料修正対象月」の支払予定額から差し引いたものとする。

なお、修正額は、「(D)委託料修正対象月」の業務履行分として支払う。

【表2】

期間区分	(C) 修正委託料算定対象期間	(D) 委託料修正対象月
①	令和7年4月～令和8年3月	令和8年3月
②	令和8年4月～令和9年3月	令和9年3月
③	令和9年4月～令和10年3月	令和10年3月
④	令和10年4月～令和11年3月	令和11年3月
⑤	令和11年4月～令和12年3月	令和12年3月

【表 3】

水道料金収納率	支払率
99.70% 以上	1.000
99.69～99.50%	0.998
99.49～99.30%	0.996
99.29～99.10%	0.994
99.09% 以下	0.990

### 3 電話受付業務実績（応答率）に基づく委託料の減額

#### (1) 目標応答率（年間）の設定

電話受付業務では、上記【表 2】の各期間区分において、年間応答率（総着信件数に占める応答件数の割合、百分率で小数点以下第 2 位を四捨五入）について、90.0%（目標応答率）以上の値を確保しなければならない。

#### (2) 委託料の減額の算定式

上記【表 2】の各期間における年間応答率が 90.0%（目標応答率）を下回る場合、目標応答率から年間応答率を差し引いた値（小数点以下第 2 位を切り捨て）に 100,000 円を乗じた額を、上記 2（2）で算定した修正額から減額する。

※なお、事故、災害、その他の事由によって、委託料の減額原因が、受託事業者の責めに帰すべき事由にないと上下水道局において認められる場合は、双方協議のうえ、委託料の減額を行わないものとする。

## 第 7 章 その他

### 1 特許権等の使用

受託事業者は、本業務を実施するにあたり、特許権など法令に基づき保護される第三者の権利の対象となっている施行方法を使用するときは、その使用に関する一切の責任を負わなければならない。

### 2 市内企業育成

受託事業者は、市内企業を構成員に含む共同企業体として業務を履行するうえで、市内企業が業務ノウハウを習得し、当該業務分野における育成につながるよう務めるものとする。

### **3 災害等における応急措置等の協力**

地震・風水害等の自然災害や事故、その他緊急の事態が発生、又は発生する恐れがある場合に、水道事業における応急対策や復旧措置を迅速かつ円滑に遂行するため、受託事業者は上下水道局と協力体制の構築に向けた協議を行わなければならない。

### **4 業務履行上の目標水準**

安定した業務履行を確保するため、上下水道局は業務履行上の目標水準を設定することができ、受託事業者は、当該水準を達成しなければならない。

### **5 協議**

本仕様書等の解釈に疑義が生じた場合又は本仕様書等に定めのない事項については、上下水道局と受託事業者とで協議して決定する。