

恵庭市水道料金等徴収業務委託  
業務仕様書

恵庭市水道部経営管理課

## 目次

第1章 一般事項	1
第1条 業務の区域	
第2条 業務の範囲	
第3条 業務の履行期間	
第4条 業務の履行準備期間	
第5条 執務場所等	
第6条 業務の実施日および実施時間	
第7条 法令等の遵守	
第8条 業務従事者	
第9条 業務統括責任者等の選任	
第10条 身分証明書	
第11条 業務統括担当者及び業務担当者	
第12条 業務の履行	
第13条 現金取扱員	
第14条 変更の届出	
第15条 秘密保持の義務	
第16条 個人情報の保護	
第17条 報告の義務	
第18条 事務室等の管理	
第19条 提出書類	
第20条 上下水道料金調定システム	
第21条 つり銭	
第22条 経費の負担	
第23条 引継ぎ	
第24条 業務手順書の作成	
第25条 受託者の創意工夫	
第2章 委託業務の内容	7
第26条 本業務の年間予定業務量	
第27条 窓口・受付業務	
第28条 検針業務	
第29条 調定業務	
第30条 漏水調査業務	
第31条 収納業務	
第32条 債権管理業務	
第33条 電算処理業務	

第34条	その他関連業務	
第3章	受託者の義務	11
第35条	受託者の義務	
第36条	現場訪問時の留意事項	
第37条	業務専念の義務	
第4章	委託料の請求及び支払い	12
第38条	委託料の請求及び支払い	
第5章	収納率の向上	12
第39条	水道料金等徴収の努力	
第6章	その他	12
第40条	事故発生時の対応	
第41条	業務調整会議の開催	
第42条	業務履行状況確認	
第43条	他受託事業者等との連携・協力	
第44条	損害賠償責任	
第45条	権利義務の譲渡等の禁止	
第46条	再委託の禁止	
第47条	災害等発生時の協力	
第48条	その他市政への協力	
第49条	委託契約の解除	
第50条	疑義	
別表1	提出書類	15
別表2	経費の負担区分	16
別表3	委託業務の業務量	19
別表4	電算業務の出力帳票	21
別表5	執務場所の平面図	23
別表6	執務場所の詳細平面図	24

# 恵庭市水道料金等徴収業務委託 業務仕様書

この仕様書は、恵庭市公営企業（以下「恵庭市」という。）の委託する水道料金等徴収業務委託（以下「本業務」という。）について円滑に実施するため、必要な事項を定めるものとする。

また、本業務の受託を受けた者（以下「受託者」という。）は、委託契約書及び本仕様書等に基づき、お客様のサービスの向上に努め、本業務を適正に履行しなければならない。

## 第1章 一般事項

（業務の区域）

第1条 本業務の区域は、恵庭市公営企業の設置等に関する条例（昭和42年条例第14号）第3条に規定する水道事業及び下水道事業の区域とする。

（業務の範囲）

第2条 本業務の範囲は次のとおりとし、その実施に当たっては、この仕様書の定めに従うものとする。

- (1) 窓口及び受付業務
- (2) 検針業務
- (3) 調定業務
- (4) 漏水調査業務
- (5) 収納業務
- (6) 債権管理業務
- (7) 電算処理業務
- (8) 前各号に掲げるもののほか、本業務に関連する業務

2 前項に掲げる業務において取り扱う公金（以下「水道料金等」という。）は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 恵庭市水道事業給水条例（平成10年条例第12号）に規定する水道料金
- (2) 恵庭市公共下水道条例（昭和55年条例第23号）に規定する公共下水道の使用に係る使用料
- (3) 恵庭市個別排水処理施設に関する条例（平成10年条例第17号）に規定する個別処理施設の使用に係る使用料
- (4) 恵庭市公営企業会計規程（平成25年公営企業訓令第2号）に規定する水道料金等の収入
- (5) 前各号に定めるもののほか、恵庭市が行う業務のうち指定するもの

（業務の履行期間）

第3条 本業務の履行期間は、令和5年10月1日（日）から令和10年9月30日（土）までとする。

(業務の履行に係る準備期間)

第4条 本業務を円滑に履行するための引継ぎ等に要する準備期間は、契約締結日から令和5年9月30日までとする。ただし、業務繁忙期の3月及び4月は極力避けることとし、準備期間に要する費用は、受託者の負担とする。

(執務場所等)

第5条 本業務の履行に係る執務場所並びにその名称及び位置は、次に定めるとおりとし、無償で提供するものとする。ただし、業務の一部について別の執務場所を設ける事情等がある場合は、事前に恵庭市と協議するものとする。

執務場所	恵庭市第2庁舎1階
名称	恵庭市水道お客様センター
位置	恵庭市京町85番地2

(業務の実施日及び実施時間)

第6条 本業務の実施日は、恵庭市の休日を定める条例（平成3年恵庭市条例第10号）に規定する休日（以下「休日」という。）を除く、月曜日から金曜日までとする。

- 2 実施時間は午前8時45分から午後5時15分までとする。ただし、業務上必要な場合には、業務時間以外においても柔軟に対応するものとする。
- 3 前項の規定にかかわらず、第2条第1項第2号に規定する検針業務の実施日は、毎月19日から25日を原則とし、実施時間は午前7時から日没までとする。
- 4 夜間、休日等の対応については、恵庭市と協議のうえ受託者において処理するものとし、円滑に対応できるように連絡体制等を整えておくものとする。

(法令等の遵守)

第7条 受託者は、本業務の実施に当たっては、恵庭市水道事業給水条例、恵庭市公共下水道条例その他関係する法令等及び恵庭市の指示する事項を遵守しなければならない。

(業務従事者)

第8条 受託者は、本業務の実施に支障が生じないよう、自己の責任において適切に本業務に従事する者（臨時に雇用する者を含む。以下「業務従事者」という。）を配置しなければならない。ただし、受託者と恵庭市との間で円滑な業務を進めるうえで妨げになるなど、恵庭市が不適当と認めた場合は、交代させることができる。

- 2 受託者は、業務従事者を異動させる場合は、事前に恵庭市に届け出なければならない。
- 3 受託者は、年度当初と業務従事者に変更が生じた場合、業務従事者の名簿を恵庭市に提出しなければならない。
- 4 受託者は、業務従事者の雇用について、類似した業務の経験者及び本市在住者を可能な限り優先して雇用するよう配慮するものとする。
- 5 病欠等の急な欠員が生じた場合は、受託者において業務に支障が出ないよう応援体制を取

らなければならない。

(業務統括責任者等の選任)

第9条 受託者は、本業務を適切に実施するため、業務従事者の中から業務統括責任者1名、業務統括副責任者1名並びに各業務における業務責任者及び業務副責任者を業務従事者から選任し、恵庭市に届け出し、承認を受けなければならない。

2 業務統括責任者及び業務統括副責任者は、同種の業務を3年以上経験した者とし、本業務全般について管理監督し、本業務を適正かつ確実に履行するため、十分な知識及び能力並びに判断力を備えるとともに、業務従事者に対する適切な指示及び指導を行い、円滑な業務遂行のために必要なコミュニケーションをとる者でなければならない。

3 業務統括責任者は、本業務の遂行状況等を恵庭市に報告しなければならない。

4 業務統括責任者及び業務統括副責任者は、本業務の執務場所に常駐しなければならない。ただし、業務統括責任者が不在となる場合においても、本業務の実施に支障が生じないように、業務統括副責任者が代理を行うものとし、やむを得ず2名が同時に執務場所を不在とする場合は、事前に恵庭市へ申し出るものとする。

5 料金、収納の各業務において選任された業務責任者及び業務副責任者は、本業務遂行上の必要な調整、問題解決等に努めるものとする。

6 業務統括責任者及び業務統括副責任者は、各業務の業務責任者を兼ねることができるものとする。ただし、各業務の業務責任者は、別の者を選任することとし、極端な業務量の偏りを避けるように努める。

(身分証明書)

第10条 恵庭市は、業務従事者に対しその旨を示す身分証明書を交付する。ただし、受託者は、業務従事者が本業務に従事しなくなったときは、直ちに身分証明書を恵庭市に返却しなければならない。

2 業務従事者は、本業務に従事するときは、前項の身分証明書を常に携帯し、上下水道使用者等から請求があったときは、これを提示しなければならない。

(業務統括担当者及び業務担当者)

第11条 恵庭市は、受託者に対して指示及び調整並びに監督するため、業務統括担当者及び業務担当者を選任し、受託者に通知するものとする。業務統括担当者及び業務担当者を変更するときも、同様とする。

(業務の履行)

第12条 恵庭市は、受託者に本業務の指示をするときは、業務統括担当者から受託者の業務統括責任者に対し、原則文書をもって指示するものとし、事務事故防止の観点から業務指示内容の顛末を確認するため、文書による業務指示書に対しては原則として文書による業務報告書で報告しなければならない。ただし、業務の遂行上、速やかな判断を必要とする場合等は、この限りでない。

2 業務統括担当者は、受託者の業務統括責任者、業務統括副責任者、業務責任者及び業務副

責任者に対する指示、承諾及び協議を行うことができる権限を有するものとする。

- 3 業務担当者は、受託者の業務責任者及び業務副責任者と本業務遂行上の調整、問題解決等の協議を行うことができる権限を有するものとする。
- 4 業務統括責任者は、指示を受けた個々の業務について、責任をもって履行するものとする。

#### (現金取扱員)

- 第13条 受託者は、現金を適切に管理するため、業務従事者の中から現金取扱員を指定するとともに、現金領収印を調製し、現金取扱員に貸与しなければならない。
- 2 受託者は、現金取扱員を指定したとき、又は現金取扱員の指定を解除したときは、速やかに恵庭市へ届け出なければならない。
  - 3 現金取扱員は、現金領収印を適切に管理するものとし、現金取扱員でなくなった場合は受託者へ速やかに返却し、受託者は恵庭市へ届け出なければならない。

#### (変更の届出)

- 第14条 受託者は、次に掲げる事項に該当する場合は、速やかに恵庭市に届け出なければならない。
- (1) 受託者の名称、所在地、電話番号及び代表者並びに業務統括責任者、業務統括副責任者、業務責任者、業務副責任者及び現金取扱員に変更があったとき。
  - (2) 前号に掲げるもののほか必要と認められる事項に変更があったとき。

#### (秘密保持の義務)

- 第15条 受託者及び業務従事者は、本業務の実施に当たり知り得た事実をみだりに他人に知らせ、又は業務以外の目的に利用してはならない。本業務の契約期間が終了又はその職を退いた後も、同様とする。

#### (個人情報の保護)

- 第16条 受託者は、本業務に係る個人情報を取り扱うときは、恵庭市個人情報保護条例（平成9年条例第1号）の規定に基づき、次に掲げる事項を遵守しなければならない。
- (1) 本業務を実施するための資料、計算結果等電子計算機に入力されている情報及び恵庭市から交付された帳票類その他関連文書（以下「電子データ等」という。）について、恵庭市の承認を得ずに第三者のために転写、複写、閲覧、貸出その他の行為をしないこと。
  - (2) 本業務の実施上やむを得ない場合を除くほか、電子データ等を外部に持ち出さないこと。
  - (3) 本業務の契約期間が終了した場合においては、恵庭市の指定により保管を要するものを確認し、それ以外の電子データ等を抹消、焼却、切断等により再生使用不可能な方法により処分すること。
  - (4) 前3号に掲げるもののほか、恵庭市と協議のうえ個人情報の適切な管理のため必要な措置を講ずること。

(報告の義務)

第17条 受託者は、本業務に関する苦情があったとき、又はトラブルが発生したときは、遅滞なく恵庭市に報告しなければならない。

(事務室等の管理)

第18条 受託者は、貸与された事務室を常に整理整頓し、適切に管理するとともに、庁舎の共用スペースについても適切に使用し、建物に異常等を発見した場合は速やかに報告しなければならない。

2 事務室内の個室は、受託者のみが戸を閉め切って会議をする等の用途には使用しないものとする。ただし、次に掲げる場合を除くものとする。

(1) 滞納者との折衝において個人情報等が含まれるために本人が個室を希望する場合

(2) 受託者と恵庭市の間で業務調整会議を開催する場合

(3) 軽微な作業、業務に使用する備品の運用、保管等のために使用する場合

(4) その他、市が必要と認める場合

3 受託者は、恵庭市から貸与された事務機器及び物品を破損しないように常に細心の注意を払って取り扱うとともに、紛失しないよう適切に管理しなければならない。

4 事務室及び建物に関わるセキュリティ等については、恵庭市と受託者の間で協議し、必要に応じて定めるものとする。

5 受託者は、電子データ等を破損しないよう細心の注意を払って取り扱うとともに、紛失しないよう適切に管理しなければならない。

6 受託者は、水道料金等を収納したときは、指定金融機関に納めるまでの間、自らの責任において、紛失又は盗難に遭わないよう適切に管理しなければならない。

7 受託者は、貸与物品、業務用車両及び現金を自らの責において破損又は紛失させ、恵庭市に損害を与えた場合は、これを弁償しなければならない。

(提出書類)

第19条 受託者は、本業務の実施に当たり、仕様書等に明示されている事項のほか、別表1に定める事項に従い、指定した期日までに恵庭市に提出するものとする。

(上下水道料金管理システム)

第20条 受託者は、本業務を履行するに当たり、上下水道料金管理システム（以下「料金システム」という。）を使用しなければならない。この場合において、システムの保守管理、システムサーバ並びに附属する機器の保守管理、プログラムの変更等、システムを使用するために用いる端末機器等に要する費用は、恵庭市が負担するものとする。

(つり銭)

第21条 水道料金等の収納に係るつり銭は、受託者が準備しなければならない。



(経費の負担)

第22条 受託者は、仕様書等に明示されていない事項であっても、業務の性質上関連した業務は受託金額の範囲内で履行しなければならない。この場合において、経費負担は、別表2に定める区分に従うものとする。

2 前項の規定によるもののほか、年間の契約金額の0.1%以内の費用を要する新たな経費負担は設計変更せず、当該金額の中で対応するものとする。

(引継ぎ)

第23条 受託者は、契約締結後、恵庭市又は恵庭市が指定する者から業務の引継ぎを受け、業務の履行に支障をきたすことが無いようにしなければならない。ただし、これに必要な経費は、受託者が負担するものとする。

2 受託者は、本業務の委託期間が終了するとき、又は委託契約が解除されたときは、速やかに本業務に関する一切の事務を、恵庭市又は恵庭市が指定する者に無償で引き継がなければならない。

3 前項の規定による引継ぎを行う場合においては、各システム内容及び電子データ（電子計算機に入力されている情報をいう。以下この項において同じ。）は、恵庭市が指定する仕様により、磁気媒体等に複写のうえ、ファイルレイアウト及び説明書を添えて提出するものとする。この場合において、料金システムの内外を問わず、excel、word等により運用し、業務の適正な管理、円滑な運営のために必要不可欠で、現に使用している電子データについては、契約期間の終了に併せて、恵庭市の確認及び承認を受けたうえで漏れなく恵庭市を介して恵庭市が指定する者へ引き継がなければならない。

4 受託者は、恵庭市が指定する日までに、本業務の委託期間が終了する日又は委託契約が解除された日までの日計表等を恵庭市へ提出するとともに、収納した水道料金等を恵庭市又は恵庭市が指定する者に引き継がなければならない。

5 受託者は、本業務の委託期間が終了するとき、又は委託契約が解除されたときは、恵庭市が貸与している物品等及び交付した身分証明書を、全て恵庭市に返却しなければならない。

(業務手順書の作成)

第24条 受託者は、前受託者から業務の実施に必要な内容について聴き取りを行い、業務を履行するために必要な業務手順書を恵庭市の指定する期日までに作成し、恵庭市の承認を得なければならない。

2 受託者は、業務手順書の内容を変更するときは、あらかじめ恵庭市と協議し承諾を得た上で変更箇所を示した内容の資料を作成し、業務手順書の差替えを行わなければならない。

3 前2項で受託者が作成した業務手順書は、恵庭市及び受託者で共有して使用するものとする。

(受託者の創意工夫)

第25条 受託者は、本業務の実施に当たっては、常に創意工夫に努め業務の効率化を図らなければならない。

## 第2章 委託業務の内容

(本業務の年間予定業務量)

第26条 本業務の年間予定業務量は、別表3のとおりとする。月次業務サイクルは別表3のとおりとする。

(窓口及び受付業務)

第27条 窓口及び受付業務は、水道料金等(水道料金、下水道使用料、個別処理施設使用料)に係る次に掲げる業務とする。

- (1) 使用の開始、中止及び再開の受付(地下水及び合併浄化槽含む)
- (2) 使用者、水量認定、用途、納付書送付先等の変更の受付
- (3) 納入通知書の再発行
- (4) 納入証明書の受付及び発行
- (5) 現金収納及び領収書の発行
- (6) 口座振替自動払込利用申込書の受付
- (7) 減免申請の受付及び処理
- (8) 郵便物の收受及び発送
- (9) 各種の問合せ及び苦情への対応
- (10) 開閉栓申込等の対応(夜間・休日を含む。)
- (11) その他附帯する業務

(検針業務)

第28条 検針業務は、水道メーター及び地下水メーターの検針に係る次に掲げる業務とする。

- (1) 検針準備事務
  - ア 日程及び順路の決定及び進行状況の管理
  - イ 新築家屋等の調査及びデータ作成
  - ウ ハンディターミナルの入力準備・保管
- (2) 定例検針(A地区及びB地区)
  - ア メーターの指針読取及びハンディターミナル入力
  - イ 水道メーターのパイロット表示の確認(漏水、故障表示等)
  - ウ メーターの異常の有無の確認及び報告(故障、破損、検査期限等)
  - エ 使用水量等のお知らせの出力、配布及び送付
  - オ 漏水表示等の使用者への連絡及び報告
  - カ 使用者情報等の確認(建物滅失等)
  - キ 無届使用及び無届転出物件の調査及び報告
  - ク 法令等の違反行為の調査及び報告
  - ケ 給水開始申込書及び口座振替自動払込利用申込書の配布(空家及び新築家屋)
- (3) 随時検針
  - ア 使用中止時精算に伴うもの
  - イ 使用状況及び漏水状況等の確認に伴うもの

- ウ 定例検針不能時の再検針
- エ その他検針が必要と認められるもの
- (4) 検針データ処理業務
  - ア システムへの検針データ取込及び確認
  - イ 検針後のデータ精査及び各種帳票の作成
  - ウ 使用水量の大幅な変動に係る原因調査及び使用者への連絡
  - エ 異常使用水量調査及び使用者への連絡（使用者からの依頼を含む。）
  - オ 使用水量認定資料の作成（水道メーター故障、漏水等減免等）
- (5) その他附帯する業務
  - ア 検針業務に係る苦情、要望等の処理
  - イ 検針時の維持管理に係る所有者等との折衝
  - ウ 誤検針の早期発見を目的とした抜き取り調査の毎月実施
  - エ その他附帯する業務

（調定業務）

第29条 調定業務は、水道料金等の調定及び調定更正に係る次の業務とする。

- (1) 水道料金等の調定及び調定集計に係る資料の作成
- (2) 納入通知書の作成及び送付
- (3) 調定更正処理
- (4) 減免還付更正処理
- (5) 認定処理
- (6) 使用の開始、中止及び再開に係る登録及び変更
- (7) 閉栓に伴う水道メーターの精算指針の記録
- (8) 名義変更及び用途変更の受付及び周知
- (9) 水道使用開始届の配付
- (10) 月別調定及び異動資料の作成及び報告
- (11) 地下水使用分の検針並びに検針分及び報告分の地下水水道使用料賦課
- (12) 臨時メーターの料金賦課
- (13) 赤水濁水等による調定減
- (14) 休日の開閉栓に伴う処理及び請求手続
- (15) その他附帯する業務

（漏水調査業務）

第30条 漏水調査業務は、水道料金等の漏水調査及び漏水を理由とする減免、還付等に係る次に掲げる業務とする。

- (1) 現地訪問及び調査
- (2) 使用者等の使用状況確認
- (3) メーター指針及びパイロット表示確認
- (4) 漏水の有無を調査

- (5) 漏水減免水量の算出及び還付及び調定更正
- (6) 漏水減免通知書の作成及び送付
- (7) 漏水及び異常水量の認定に伴う苦情処理
- (8) その他附帯する業務

(収納業務)

第31条 収納業務は、水道料金等に係る次に掲げる業務とする。

- (1) 調定確定後の収納業務
  - ア 口座振替依頼データの作成及び送付（宅配便等による記録媒体の送付及び金融機関指定の専用ソフトによるデータの転送）
- (2) 収納後の処理業務
  - ア 窓口収納（金融機関等）の消込み
  - イ 口座振替データの受信及び消込み
  - ウ コンビニエンスストア収納のデータ受信及び消込み
  - エ 各種収納データの日計表及び月計表の作成及び提出
- (3) 未納者への処理業務
  - ア 口座再振替、口座振替停止等の金融機関への依頼
  - イ 口座振替不能通知書の作成及び発送
  - ウ 口座再振替で引き落としできた場合の領収書の発送
  - エ 口座再振替不能者への納入通知書の発送
  - オ 返戻郵便（あて先不明分）の調査及び再送付
- (4) その他附帯する業務
  - ア 金融機関との連絡調整
  - イ 恵庭市（水道課、下水道課への手数料収入等）への入金の消込作業及び収入原簿の管理
  - ウ 口座振替の開始及び取消しに関する届出の受付及び入力処理並びに金融機関への調整
  - エ 毎月の収納状況の集計及び提出
  - オ 口座振替、コンビニ収納及び自主納付（窓口納付）の件数の集計及び提出
  - カ 各金融機関の振替件数の集計及び提出
  - キ 過年度修正損があった場合の過年度調定簿の作成及び決裁
  - ク 窓口、個別訪問等により現金収納した場合の現金の管理
  - ケ 現金の指定金融機関への納入及び夜間金庫への預入れ
  - コ つり銭の管理
  - サ その他附帯する業務

(債権管理業務)

第32条 債権管理業務は、水道料金等に係る次に掲げる業務とする。

- (1) 未納者への催告業務
  - ア 債権管理の対象者及び未納額の把握、未納者の傾向の分析並びに必要な対策

- イ 督促状及び催告書の作成、抜取及び発送
  - ウ 電話による催告
  - エ 現地訪問による未収金の受領（一部の滞納者及び分割納付者への集金を指し、やむを得ない場合に限る。）
  - オ 未納額の徴収及び領収書の交付
  - カ 未納者の納付相談
  - キ 納入計画の交渉並びに分割納入誓約書の作成及び提出
  - ク 債権管理の交渉記録の作成並びに料金システムへの入力及び管理
  - ケ 未納者の転出先追跡調査及び送付先変更入力
  - コ 未納者の破産に伴う交付要求等に係る資料の作成
  - サ 過誤納金還付充当処理
- (2) 未納者への給水停止業務
- ア 給水停止予告通知書の作成並びに対象者一覧を含めた書類の提出及び発送
  - イ 給水停止執行通知書の作成並びに対象者一覧を含めた書類の提出及び給水停止時の戸別訪問による手渡し（不在時、ポスト投函）
  - ウ 給水停止の執行（閉栓）
  - エ 給水停止の解除（開栓）
  - オ 給水停止件数等資料作成及び提出
  - カ 給水停止者の追跡調査及び報告
- (3) 徴収停止等不納欠損処理業務
- ア 徴収停止及び執行停止の対象案件の抽出、報告及び相談
  - イ 徴収停止及び執行停止資料の作成及び提出
  - ウ 不納欠損関連資料の作成及び提出
  - エ 徴収停止、執行停止及び不納欠損の料金システムへの入力及び登録
- (4) その他附帯する業務
- ア 債権管理業務に関するデータ管理
  - イ その他付随する業務

(電算処理業務)

第33条 水道料金等の電算処理業務は、次に掲げる業務とする。

- (1) システムの賦課、収納及びメーター管理
  - ア 例月データ確定処理
  - イ 帳票印刷用データ作成
  - ウ 水道メーター管理業務
- (2) 各種帳票類の出力業務（別表4に定める事項に従うものとする。）
  - ア 大量印刷の帳票処理及び圧着加工処理等並びに印刷カット処理業務
    - (ア) 納入通知書等の出力及び提出
    - (イ) 督促状の出力及び提出
    - (ウ) 水道メーター検定期間満了前（リスト、取替票及びハガキ）の出力及び提出

- (エ) 各種調定等一覧リストの出力及び提出
- (オ) その他附帯する帳票及びリストの出力及び提出
- イ 各種帳票類の成果品のチェック業務
- (3) 各種帳票類の保管及び管理業務
- ア 各種帳票類の保管及び在庫管理
- イ 各種帳票類の発注及び報告
- ウ その他付随する管理業務

(その他関連業務)

第34条 その他関連業務は、次に掲げる業務とする。

- (1) 業務報告書等の定例的な報告書の作成及び資料の作成報告
- (2) 予算、決算等に関する資料作成
- (3) 水道事業等の各種計画等に使用するため要求する臨時的な資料の作成及び報告
- (4) その他各種資料作成業務に関する附帯業務
- (5) その他附帯する業務に関する協議

### 第3章 受託者の義務

(受託者の義務)

第35条 受託者は、本業務を実施するときは、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 業務従事者は、身だしなみに注意し、常に統一的な服装を着用すること（統一的な服装について、検針業務の業務従事者は、この限りでない。）。
- (2) 業務従事者は、常に身分証明書を携帯すること。
- (3) 業務従事者は、使用者等からの問合せ、苦情等に対し、誠実かつ丁寧に対応すること。
- (4) 業務従事者は、態度及び言葉づか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ないこと。
- (5) 業務従事者は、いかなる理由によっても、水道料金等以外の金品その他のものを収受しないこと。

(現場訪問時の留意事項)

第36条 受託者は、業務従事者が使用者等を訪問するときは、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 訪問する時間は、原則として受託者の営業時間内とすること（恵庭市の承認を得たときは、営業日以外の日又は営業時間以外の時間に訪問することができる。）。
- (2) 使用者等の土地及び建物に立ち入るときは、立入目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入らないこと。
- (3) 使用者等の所有物を毀損しないよう細心の注意を払うこと。

(業務専念の義務)

第37条 業務従事者は、本業務に従事している期間中は、他の営業行為をしてはならない。

## 第4章 委託料の請求及び支払

(委託料の請求及び支払)

第38条 本業務の委託料（以下「委託料」という。）の請求及び支払は、次のとおりとする。

- (1) 委託料は毎月支払うこととし、1か月当たりの金額は、本業務に係る年間委託契約金額を12等分した額とする。ただし、その額に1円未満の端数が生じたときは、これを切り捨て、委託期間の最終月分の委託料で調整するものとする。
- (2) 受託者は、当該1か月の本業務が完了したときは、翌月10日までに恵庭市へ委託料の支払を請求するものとする。
- (3) 恵庭市は、前号の規定による請求を受けたときは、その日から起算して30日以内に委託料を支払うものとする。

## 第5章 収納率の向上

(水道料金等徴収の努力)

第39条 水道料金等徴収の収納率は、過去3年間の平均を現年度、過年度ともに下回らない収納率を達成するよう努力するものとする。ただし、特別な事情がある場合は、この限りでない。

参考 直近3年間の収納率（年度末3月31日時点）

令和3年度

	現年度	過年度
水道料金	98.17%	79.56%
下水道使用料	98.51%	93.58%
個別排水処理施設使用料	98.77%	87.10%

令和2年度

	現年度	過年度
水道料金	98.45%	76.50%
下水道使用料	98.72%	76.76%
個別排水処理施設使用料	98.98%	88.78%

令和元年度

	現年度	過年度
水道料金	98.23%	63.19%
下水道使用料	98.58%	67.53%
個別排水処理施設使用料	98.61%	96.73%

## 第6章 その他

(事故発生時の対応)

第40条 受託者は、本業務の履行に際し、次に掲げる事故が発生した場合には、直ちにその状況を報告するとともに、恵庭市と協議のうえ、適切な処置を講ずるものとする。ただし、緊急に処置を講ずる必要があるときは、受託者の責任において行うものとする。

- (1) 料金の調定、賦課、収納等、業務に関する誤請求、賦課漏れ等の事務業務に関する事故
- (2) 収納した現金等の紛失、盗難等
- (3) 領収証書、受付印又は領収印の紛失、盗難等
- (4) 身分証明書の紛失、盗難等
- (5) 文書及び電子データ等の紛失、破損、盗難等
- (6) 恵庭市が指定した事務室及び倉庫の破損等
- (7) 恵庭市から貸与された事務機器の破損、紛失、盗難等
- (8) 使用者等又は第三者に損害を与えたとき
- (9) 使用者等又は第三者から損害を受けたとき
- (10) 前各号に掲げるもののほか、恵庭市に報告する必要があると受託者が認めるもの

2 受託者は、事故の原因、処置の方法、今後の改善策等を記載した事故報告書を作成し、恵庭市へ提出しなければならない。

(業務調整会議の開催)

第41条 恵庭市が必要と認めるとき、又は受託者が求めるときは、本業務の履行に関する進捗状況の確認、業務連絡、問題点及びその解決策等を協議するため、業務調整会議を開催するものとする。

(業務履行状況確認)

第42条 甲及び乙は信義に従い、公募型プロポーザルによる事業者選定の段階で提出された業務提案書の内容ならびに本仕様書の内容を誠実に履行するものとする。

2 恵庭市及び受託者は、定期的又は恵庭市が必要と認めるときにおいて、本業務の履行に関する進捗状況の確認、履行内容の満足度及び達成度の確認又は必要な改善に結びつけるための情報交換をする機会を書面等により設けるものとする。

(他の受託者等との連携及び協力)

第43条 受託者は、本業務を遂行するに当たり、恵庭市が水道料金等の徴収に関連する業務について委託している他の委託業者と密接に連携及び協力し、円滑に業務を行わなければならない。

(損害賠償責任)

第44条 受託者は、本業務の実施に当たり、恵庭市又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。ただし、その損害が天災その他不可抗力に起因するときは、その損害賠償責任について恵庭市と受託者で協議し、決定する。



(権利義務の譲渡等の禁止)

第45条 受託者は、第三者に対し本業務に係る委託契約によって生じる権利義務を譲渡し、若しくは継承させ、又は権利を担保に供してはならない。

(再委託の禁止)

第46条 受託者は、本業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、その一部の委託についてあらかじめ書面により恵庭市の許可を得たときは、この限りでない。

(災害等発生時の協力)

第47条 受託者は、自然災害、水道事故等の発生に伴い、恵庭市から応援要請があった場合は、本業務の履行に支障のない範囲において、可能な限り協力しなければならない。

(その他市政への協力)

第48条 受託者は、本業務の履行に係る業務活動を通じて、市民から支援、保護等を求められたとき、又は現地訪問先で異変等を発見したときは、恵庭市又は関係機関へ通報するなど、恵庭市が実施する取組に協力しなければならない。

(委託契約の解除)

第49条 恵庭市は、受託者が本業務に係る委託契約を遵守できないと認めるときは、当該契約を解除し、これに係る損害賠償を受託者に請求することができる。

(疑義)

第50条 この仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、恵庭市と受託者で協議し、決定するものとする。ただし、特別な理由がある場合又は緊急を要する場合は、恵庭市の指示するところによるものとする。

## 別表1 (第19条関係)

### 提出書類

- (1) 契約締結後、10日以内に提出するもの
  - ・業務責任者届
  - ・現金取扱員届
  - ・業務従事者名簿
  - ・検針業務等の再委託に関する届出
- (2) 毎日提出するもの
  - ・事業会計現金出納簿
  - ・入金日報及び入金登録一覧表
  - ・水道事業収入残高通知書、毎日の入金に関する納入通知書等の資料
- (3) 月初めに提出するもの
  - ・水道料金等徴収委託業務報告書及び関係資料
  - ・出力帳票報告書
  - ・収納状況表
  - ・調定決議書及び調定簿、その他関係資料
- (4) 毎月中旬に提出するもの
  - ・報告による上下水道使用量の認定及び関係資料
  - ・入金月報及び料金調定集計表
  - ・異常水量認定処理及び関係資料
- (5) 年度当初に提出するもの
  - ・決算報告書
- (6) 適宜提出するもの
  - ・過誤納金・漏水減免に係る還付又は充当の決議書及び通知書
  - ・修正損処理関係資料
  - ・水道料金等債務確認書及び分割納入誓約書の報告
  - ・給水停止関係書類
  - ・徴収停止等、不納欠損関係資料
  - ・納入証明書交付申請書の報告
  - ・本仕様書で定められた書類、届出が必要な書類
  - ・業務報告書及び事故報告書
- (7) 業務完了時に提出するもの
  - ・業務完了届
  - ・その他必要なもの
- (8) その他委託者が必要と認めた書類

別表2（第22条関係）

経費の負担区分

経費の負担区分について、下記のとおり市と受託者の負担区分を決める。

区 分	項 目	内 容	市	受託	備 考
1. 事務所 使用料	①事務室使用料	ア. 受託者の事務スペース	○		
		イ. 会議室	○		使用条件あり
	②庁舎管理・セキュ リティ	ア. 照明機器等維持管理費	○		
		イ. 庁舎内の清掃費	○		
		ウ. 庁舎防犯警備に係る経費	○		建物全体を一括で警備会社に委託
		エ. 消防設備点検整備費	○		
		オ. 除雪費用	○	△	基本人力作業で、市職員と週代わり交代の当番制。
	③光熱水費	ア. 庁舎電気代、水道料金、下水道使 用料、冷暖房費	○		
		イ. 庁舎電話代(事務所内固定電話)	○		
		ウ. 庁舎FAX使用料	○		
	④駐車場費	ア. 受託者の営業車両に係る駐車場費	○		
		イ. 通勤用車両の駐車場費		○	月500円/台(R4現在)
	⑤事務用備品等	ア. 事務用机、椅子	○		
		イ. 固定電話	○		
		ウ. FAX	○		
		エ. コピー機	○		2②ウ「プリンター」と同義。両面印刷する場合は市所有の複合機を使用。
		オ. シュレッダー	○		
カ. ロッカー		○			
キ. キャビネット		○			
ク. 書庫		○		文書保存規定に含まれる文書（主に業務に関する公文書）は市所有の書庫に保管するが、受託者の内部書類等は含まれない。	
ケ. 現金保管用金庫	○				
2. システム・ 電算使用料 等	①システム	ア. 水道料金システム購入費、保守費、 使用料、サーバー設置費用、回線使用 料	○		
		イ. 企業会計システム			
		ウ. マップシステム			
		エ. その他システム			
	②端末・機器等	ア. 水道料金システム	○		システムクライアントPCの台数は16台
		イ. 企業会計システム			
		ウ. プリンター(A4コピー用紙への 印刷、お客様センター内設置)	○		2台設置。ただし、両面印刷に対応していない。
		エ. トナー、コピー用紙、他消耗品		○	
		オ. 圧着はがき作成機(メールシーラ ー)		○	
		カ. バーコードリーダー	○		
		キ. OCR			システム非対応
		ク. 受託者使用の社内PC及び周辺機 器		○	社内PC環境構築のため、契約締結後早期の打合せを要する
		ケ. その他必要な端末機器	○		
3. 通信費	①郵送料	ア. 納入通知書郵送料、督促状郵送料	○		
		イ. 口座振替関係等郵送料	○		金融機関への返信用封筒切手代も含む
		ウ. 催告書郵送料	○		
		エ. 給水停止予告通知書郵送料	○		
		オ. 使用水量のお知らせ郵送料	○		基本は検針時ポスト投函
		カ. その他、業務上必要とする郵送料	○		

	②回線使用料	ア. 固定電話、FAX等回線使用料	○		
		イ. 受託者使用の社内PCに関わるインターネット使用経費		○	
ウ. 上記に関するインターネット開設費用			○		
	③その他	ア. 広報誌配布			基本的に無い
4. 手数料	①収納手数料	ア. 口座振替手数料	○		
		イ. 郵便振替手数料	○		
		ウ. コンビニ収納手数料	○		
		エ. クレジットカード収納手数料			クレジット収納していない。
		オ. 口座振替等データ送付費用		○	フロッピーは宅配便、一部金融機関は専用ソフトを使用したデータ転送
	カ. 夜間金庫預入れ手数料		○	入金帳の購入費用のみ受託者負担、実績で概ね1日1枚は使用	
	②滞納整理強制執行関係費	ア. 支払命令申立印紙、強制執行手数料	○		業務も含めて基本的には市職員が行う
5. 印刷製本費	①帳票	ア. 納入通知書		○	ハガキタイプ
		イ. 督促状		○	
		ウ. 催告書		○	A4コピー用紙に都度印刷
		エ. 口座関係通知(振替不能、再振替等)		○	
		オ. 検針時発行使用水量のお知らせ票(検針票)ロール紙		○	
		カ. 口座振替依頼書		○	
		キ. メーター取替ハガキ		○	
		ク. A4コピー用紙を使用する帳票		○	催告書、給水停止書類等。事務所のプリンターで印刷対応
	ケ. その他、必要な帳票		○	ロードサーベイ用ロール紙等	
		②封筒	ア. 封筒(長3、長4、角2型)	○	
イ. 窓あき封筒			○		
ウ. その他、必要な封筒	○				
6. 営業車両	①車両調達費	ア. 受託者使用の車両購入・リース費		○	受託者負担とする。
		イ. 受託者使用の車両に係る附属品		○	
	②車両維持費	ア. 受託者使用の車両に係る点検整備等維持管理経費		○	
	③燃料費	ア. 受託者使用の車両に係る燃料費		○	
7. 保険料	①保険料	ア. 受託者使用の車両に係る自賠責保険		○	受託者負担とする。
		イ. 受託者使用の車両に係る任意保険料		○	使用する業務車両の任意保険は受託者が加入し、以下の補償項目を満たすこと。 ・対人賠償(無制限)・対物賠償(無制限) ・搭乗者傷害・車両保険(車両金額相当額) ・弁護士特約
		ウ. 料金徴収事務受託に係る現金運送賠償責任保険料		○	
		エ. 水道メーター検針に伴う賠償責任保険料等保険料		○	
		オ. 帳票印刷を外部委託する場合の成果品納入のセキュリティ対策		○	
		カ. その他、必要な保険料		○	
8. 被服費	①被服費	ア. 受託者使用の事務服、作業服等		○	上着(作業着タイプ)のみ統一した服装
		イ. 水道メーター検針員の作業服等			指定しない
9. 備品・消耗品費等	①電話	ア. 受託者の電話等の調達に係る経費(携帯電話)		○	
		イ. 受託者の電話等の料金		○	
	②備品・消耗品等	ア. 事務所案内板		○	
		イ. 現金取扱領収日付印		○	
		ウ. 受付印		○	
		エ. 住宅地図等		○	

		オ. 会社業務に必要なコピー用紙		○	
		カ. その他、業務に必要な文具類		○	
		キ. 給水停止用の専用器具	○		特殊棒(乙棒)を貸与
		ク. 検針用ハンディターミナル	○		16台保有(内、予備1台)
		ケ. スコップ等、除雪道具	○		
		コ. その他、業務上必要な特殊工具	○		
	③その他	ア. 受託者の名札、腕章等		○	
		イ. 受託者の出張旅費、研修費等		○	
		ウ. 受託者の福利厚生に関わる費用		○	

### 別表3 (第26条関係)

#### 委託業務の業務量(令和3年度末 概算値)

##### (1) 検針件数

年間約 212,442件

奇数月 約15,000件、偶数月 約20,000件

##### (2) 水道使用の開始、中止の受付

ア 使用開始

年間約 4,259件

イ 転出

年間約 3,721件

ウ 新規契約者への案内文書の配布

年間約 2,926件

##### (3) 請求・収納に関する業務

ア 水道使用届電算入力

年間約 4,259件

イ 転出・精算等届電算入力

年間約 3,721件

ウ 名義変更等電算入力

年間約 386件

エ 新規口座データ入力

年間約 1,702件

オ 下水道関係電算入力

年間約 17件

カ 納入通知書発送準備(定例)

年間約 48,138件

キ 督促状発送準備

年間約 8,788件

ク 口座再振替通知書発送準備

年間約 1,277件

ケ 口座振替収納済通知書発送準備

年間約 2,052件

コ 未納のお知らせ発送準備

年間約 5,200件

サ 納入通知書の再発行業務

年間約 5,664件

シ 納入証明書交付業務

年間約 59件

ス 止水栓開閉手数料の算出

年間約 0件

セ 漏水減免件数

年間約 573件

##### (4) 給水停止に関する業務

ア 給水停止予告通知発送準備

年間約 915件

イ 給水停止予定者件数

年間約 737件

ウ 給水停止件数

年間約 182件

エ 給水停止執行日の日数

年間 46日

(約 4回実施/月)

##### (5) 恵庭市の人口・世帯数(令和3年度3月末現在)

ア 人口

70,033人

イ 世帯数

34,569世帯

##### (6) 水道事業の給水普及状況

ア 給水戸数	31,178戸
イ 給水人口	69,524人
ウ 普及率	99.3%

(7) 公共下水道事業の普及状況

ア 処理区域内人口	68,417人
イ 普及率	97.6%

(8) 納入区分別年間件数

ア 口座振替	142,827件	72.05%
イ 納付書払い	55,394件	27.95%
・コンビニ収納	(40,358件)	(72.86%)
・金融機関窓口	(6,889件)	(12.43%)
・その他	(8,147件)	(14.71%)
ウ 合計	198,221件	100.00%

(9) 令和3水道料金調定及び収納状況（現年度）

区分	調定		収納・徴収		収納率
	件数	金額	件数	金額	
水道料金	189,541	1,476,089,446	173,406	1,430,999,285	98.31%
下水道使用料	185,692	1,079,682,880	180,552	1,064,761,899	98.61%
個別排水使用料	1,996	8,606,281	1,962	8,511,256	98.93%

別表4（第33条関係）

電算業務の出力帳票

出力帳票一覧（上下水道賦課及び収納／経営管理課）

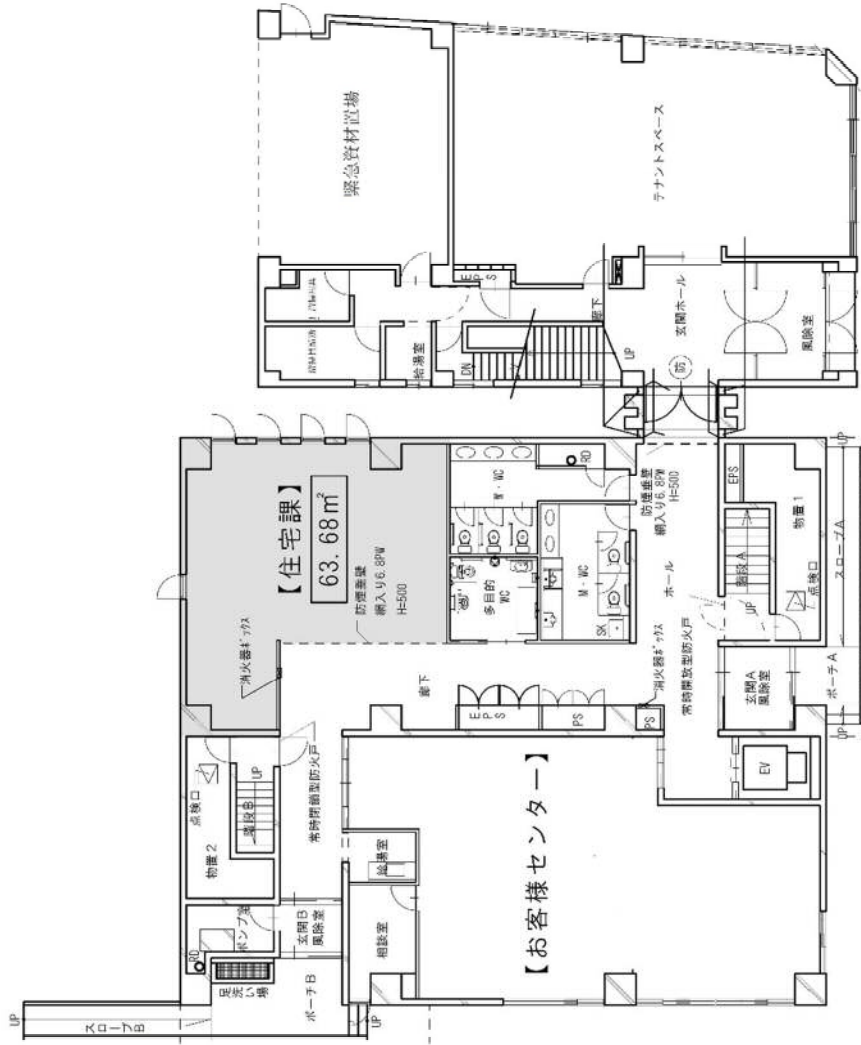
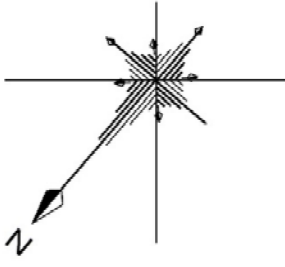
汎用紙はA4コピー用紙を指す。

項番	帳票名	用紙の種類	処理サイクル	処理回数	市へ提出
1	納入通知書兼領収書	専用紙	月次	48回	
2	口座振替依頼書	〃	月次	12回	
3	口座振替済通知書（再振替）	〃	月次	24回	
4	口座振替済通知書（随時分）	〃	月次	24回	
5	口座再振替のお知らせ	〃	月次	24回	
6	入金日報	汎用紙	日次	24回	○
7	口座振替済一覧表	〃	日次	24回	
8	納入通知書兼領収書対象集計表	〃	月次	12回	
9	納入通知書兼領収書対象一覧表	〃	月次	12回	データ保管
10	口座振替依頼者名簿	〃	月次	36回	
11	口座振替対象集計表（銀行別）	〃	月次	12回	
12	口座振替依頼集計表（銀行支店別）	〃	月次	12回	
13	口座振替入金確認一覧表	〃	月次	24回	
14	口座振替不納一覧表	〃	月次	24回	
15	口座振替結果集計表	〃	月次	12回	
16	未納のお知らせ	〃	随時	1回	
17	未納のお知らせ対象者一覧表	〃	随時	1回	
18	督促状（ハガキ）	専用紙	月次	12回	
19	督促状	汎用紙	月次	12回	
20	督促状対象者一覧表	〃	月次	24回	
21	集合親メーター水量一覧表	〃	随時	1回	
22	水道料金調定内訳書（当初調定）	〃	月次	12回	○決裁要
23	下水道使用料調定内訳書（当初調定）	〃	月次	12回	○決裁要
24	水道料金調定増減内訳書（異動調定）	〃	月次	12回	○決裁要
25	下水道使用料調定増減内訳書（異動調定）	〃	月次	12回	○決裁要
26	入金月報	〃	月次	12回	○
27	料金調定集計表（納入区分別）（用途別）	〃	月次	12回	△紙出力保管、 必要時閲覧
28	統計表（全町口径別種別）	〃	月次	12回	△紙出力保管、 必要時閲覧
29	決算統計表（用途区分別）	〃	年次	1回	△紙出力保管、 必要時閲覧



項番	帳 票 名	用紙の種類	処理サイクル	処理回数	市へ提出
30	使用者滞納繰越一覧表	〃	年次	1回	
31	料金調定集計表（口径別）	〃	年次	1回	△紙出力保管、 必要時間閲覧
32	給水停止予告／執行通知書	〃	随時	月3回程度	○決裁要
33	給水停止予告／執行通知書対象者一覧表	〃	随時	月3回程度	○決裁要
34	家事用外用途別使用者一覧表	〃	年次	1回	データ保管
(水道メーター／上水道課)					
1	メーター交換表	専用紙	年次	1回	○
2	メーター交換のお知らせ	〃	年次	1回	○
3	メーター交換依頼一覧表	〃	9月、2月	2回	○

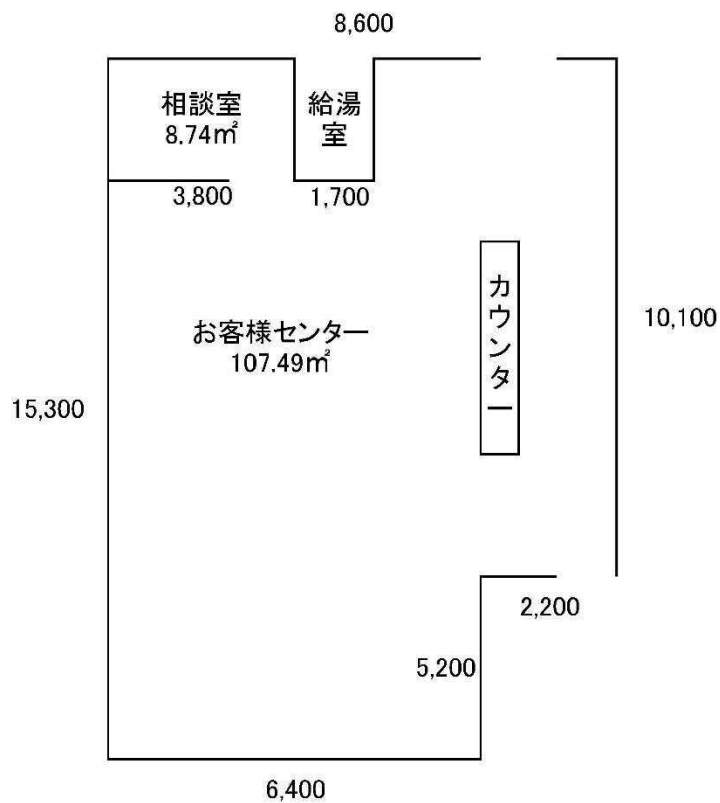
別表5 (第5条関係)  
執務場所の平面図



1階 平面図 A4 : 1/200

別表6（第5条関係）  
執務場所の詳細平面図

↑至 恵庭市庁舎



国道46号線

- ・単位はmmです。
- ・カウンターデスクは移動可能ですが、連結しているため調整が必要。