

## 南相馬市水道料金徴収等業務委託仕様書

### （趣旨）

第1条 この仕様書は、南相馬市（以下「市」という。）が行う水道事業、簡易水道事業、下水道事業及び農業集落排水処理事業の業務に係る業務の一部（以下「業務」という。）を委託するにあたり、必要な事項を定める。

### （履行場所）

第2条 業務の履行場所は、建設部水道課・下水道課：南相馬市原町区三島町一丁目43番地の1（以下「南分庁舎内」という。）とする。なお、履行期間中に新庁舎が建設され、移転する場合はそれに従うものとする。

### （履行期間）

第3条 令和8年4月1日から令和13年3月31日までとする。  
なお、契約締結の日から令和8年3月31日までの間を引継期間とし、委託業務の受託者は、円滑に委託業務を行うことができるよう自らの責任において必要な経費を負担し、準備を行うものとする。

### （営業時間及び休業日等）

第4条 営業時間及び休業日等については、以下のとおりとする。

#### 1 営業時間

月曜日から金曜日までの午前8時30分から午後5時15分まで

#### 2 休憩時間

正午から午後1時まで

#### 3 休業日

日曜日、土曜日並びに国民の祝日に関する法律に規定する休日並びに年末年始（12月29日から1月3日までの国民の祝日に関する法律に規定する休日を除く日）とする。

#### 4 営業時間外に業務を行う場合の報告

営業時間外に業務を行う場合は、その内容と終了予定時刻をあらかじめ市担当者に報告し、承諾を得ること。

### （業務の範囲）

第5条 委託する業務の範囲は、次のとおりとする。

#### 1 窓口に関する業務

南分庁舎窓口に来庁する全ての使用者及び電話応対に必要な人員を配置し、また、休憩時間であっても、業務体制を継続できるよう交代して勤務を行うなど配慮すること。

(1) 使用者からの問合せ等の対応

使用者から問合せや苦情があったときは、常に丁寧な対応に努め対応すること。また、苦情を受けた場合は事情を聴取し、その解決が困難な状況にあるときは、市と協議のうえ対応すること。

(2) 水道使用異動届（開始、中止、廃止等）の受付及び処理

- ① 水道使用異動届の提出があったときは、記入漏れがないか確認のうえ受理（市が指定する収受印を使用し受付）すること。
- ② 受理した異動届は、料金電算システムにおいて処理を行い、日付順にファイリングし保管すること。

(3) 口座振替申込書の受付及び処理

- ① 口座振替申込申請書の提出があったときは、記載内容に誤りがないか確認し受理すること。なお、金融機関口座等確認未済の申請書については、金融機関の承認を受けお客様控え分の申込書を郵送にて送付すること。
- ② 受理した口座振替申込書は、料金電算システムにおいて処理を行い、金融機関別に日付順にファイリングし保管すること。

(4) 漏水減免申請書の受付

使用者若しくは市指定給水装置工事事業者から漏水減免申請書が提出されたときは、減免決定に必要な調査及び書類の作成を行い、市に引き継ぐこと。

(5) 量水器の払出

- ① 新規申込みによる設置及びメーターの故障等による交換（検定満了に伴う定期交換を含む）において量水器を払出すものとし、出庫台帳に必要な事項を記入のうえ適切な出庫管理に努めること。
- ② 新規申込みによる払出しの場合は、加入金賦課の有無を確認し、収納未済の場合は払出さないものとする。また、交換の場合は、既存のメーターと引き換えに払出すことを基本とする。

(6) 量水器の維持管理

口径 13mm から口径 25mm の直読式量水器の取付、撤去、交換、修繕（パッキン交換）等について、市の指示に従い行うものとする。

(7) 量水器検定満期に伴う定期交換

検定満期となる量水器の定期交換に係る書類の作成、対象者への通知（ハガキ送付）等の対応、対象者・交換業者からの相談対応、料金電算システムへの登録及び交換済量水器の指針確認・整理等の業務を市の指示に従い行うものとする。

(8) 水道料金等の収納

- ① 水道料金等を収納する場合は、金額を確認し過誤納のないよう領収すること。領

収印は、定められた領収印を使用し押印すること。

- ② 収納金は、1日毎に集約し、翌日午前9時から正午まで、午後1時から午後3時までの間に市出納機関に納付すること。ただし、翌日が土日、祝日等にあたるときは翌営業日とする。

(9) コンビニエンスストア等収納状況の確認

- ① コンビニエンスストア、バーコード決済で領収された午前0時までの収納データは、翌営業日の午後2時以降に料金電算システムで速報データを受信し仮消込処理を行うこと。併せて確報データについても同様に受信し消込処理を行うこと。ただし、翌日が土日、祝日等にあたる場合は翌営業日とする。
- ② 収納金の送金明細報告書が送付されたときは、会計別に件数及び金額の内訳を作成し、納入・返納通知書を発行すること。

(10) 納入通知書等の発行

- ① 納入通知書等は、市が指定する専用用紙に印刷を行い、メールシーラーで圧着すること。
- ② 専用用紙を使用するときは、受払台帳に使用日付及び使用枚数を記録し、適切な在庫管理に努めること。

(11) その他附帯する業務

その他、窓口業務に附帯する業務については、必要に応じその都度市が指示するものとする。

## 2 検針に関する業務

(1) 検針時期

検針は、市が指定する隔月若しくは毎月の定例日（月の初日から10日までの期間で、前回検針日から2ヶ月若しくは1ヶ月を経過した日））に行うものとし、やむを得ず変更する場合は、市と協議のうえ行うこと。ただし、使用中止等に伴う水道料金等の精算のために必要な検針は、その都度行うものとする。

(2) 検針員の教育

検針員は、直接使用者と接する機会が多く、その行動が市全体の品位を左右するものであり、常に親切丁寧かつ節度ある態度が求められるところである。このことから、検針員の接遇研修をはじめ指導及び監督に努めること。

(3) 検針事前準備

効率の良い検針順路を決定し、円滑な検針を行うよう努めること。また、料金電算システムで検針データを作成する際は、異動データ等の遺漏がないかを十分確認するとともに、検針機器類の動作確認を必ず行うこと。

(4) 検針

検針を行う場合は、メーター番号を確認し、メーター指針の誤読針及び検針器への誤

入力がないよう細心の注意を払い検針に努めること。また、検針後はメーターボックスの閉め忘れに注意すること。

#### (5) お知らせ票の出力及び配布

出力された検針票は、使用者若しくは同居する家族等に直接手渡しするか、雨風等のあたらない使用者等が見やすい場所や郵便受け等を利用し配布すること。ただし、何れかの方法でも配布ができない場合は、郵送等により配布すること。

#### (6) メーター及びメーターボックス内の正常確認

メーターガラス部分の毀損や検定満了メーターがあった場合は、速やかに市に報告すること。また、メーターが汚れている場合やメーターボックス内に戻り水や土石が滞留していた場合は、きれいに除去すること。

#### (7) 再検針

障害があり検針を行うことが困難であった場合は、使用者との連絡調整のうえ対応すること。また、使用実績に著しい変動があった場合は、再検針を行うとともに原因を調査し、市に報告すること。

#### (8) 漏水の調査

検針の際には必ず漏水確認を行い、漏水の可能性が高いと認められる場合は、使用者にお知らせをするとともに原因を調査し、市に報告すること。

#### (9) 無届使用者等の調査

休止中及び給水停止中の施設については、奇数月検針地区及び毎月検針月は3月及び9月に、偶数月検針地区は4月及び10月に定例検針と併せて検針順路を設定し、調査すること。

#### (10) 検針等に係る苦情処理等の対応

使用者から苦情があった場合は、素早く誠意のある対応で望み最後まで責任を持って解決に努めること。また、再発防止のため、原因を追究して対応策を講じるとともにマニュアル等の作成に努めること。

#### (11) その他附帯する業務

広報用のパンフレット等の配布及び使用実態等の把握のための調査等、市の指示に従い行うこと。その他、検針業務に附帯する業務については、必要に応じその都度市が指示するものとする。

### 3 調定及び調定更正に関する業務

#### (1) 調定額の決定

毎月、市が定める納入通知書発送日の4日前（週休日及び祝日に当たるときはその前日）までに、調定の基礎となる料金額等を確定し、調定集計表並びに調定簿を作成すること。

#### (2) 調定更正

調定更正に伴う処理は、市の指示に従い行うこと。また、誤検針等に伴い調定更正の必要が生じたときは、その事由を市に報告すること。

### (3) 納入通知書の発送

毎月20日（週休日及び祝日等に当たるときはその前日）に納入通知書を発送すること。ただし、使用中止等に伴う水道料金等の精算に必要な納入通知書は、その都度発送すること。また、無届転居等により宛先不明で返戻となった納入通知書については、調査のうえ対応すること。

### (4) 口座振替の依頼

毎月、市が指定する日までに金融機関に対し口座振替の依頼を行うこと。ただし、使用中止等に伴う水道料金等の精算分の口座振替分等については、その都度行うこと。

### (5) その他附帯する業務

その他、調定及び調定更正業務に附帯する業務については、必要に応じその都度市が指示するものとする。

## 4 水道料金等の収納に関する業務

請求した水道料金等は次の方法により正確かつ確実に収納するとともに、現年度調定分の水道料金は、翌年度7月末までに99.8%以上の収納率を確保するよう努めなければならない。

### (1) 収納方法

#### ① 窓口による収納

窓口において納入通知書等によって収納するものをいう。

#### ② 口座振替による収納

金融機関とのFDデータ交換によるものをいう。

#### ③ コンビニエンスストアによる収納

収納代行業者とのデータ交換によるものをいう。

#### ④ 集金による収納

現地精算又は滞納整理等において現地で直接収納するものをいう。

### (2) 収納消込

#### ① 市の出納機関から送付された納入済通知書等により収納消込を行うものとする。

また、口座振替による収納消込は、金融機関から送付されたFDデータ、コンビニエンスストアによる収納分は、収納代行業者から通信されたデータにより指定日に収納消込を行うものとする。

#### ② 収納結果については、収納消込に誤りがないことを確認のうえ、収入日計表及び収納簿を作成し市に報告すること。

### (3) 過誤納

収納消込後、過誤納対象者を抽出し、一覧表を作成するとともに還付の手続きに必要な

な書類を作成し、市に報告すること。

(4) その他附帯する業務

その他、水道料金等の収納業務に附帯する業務については、必要に応じその都度市が指示するものとする。

5 料金精算に関する業務

水道使用中止等に伴う料金精算業務は、現地精算、現地収納を基本とする。

(1) メーター指針値の読取及び料金の算出

メーター番号を確認し、メーター指針値の誤読針がないよう正確に検針し、料金早見表などを利用して料金等を算出し決定すること。

(2) 水道料金等の収納

手書き用の納入通知書兼納入済通知書により料金を領収すること。領収印の日付は誤りがないよう留意すること。

(3) 転居先の調査

現地において直接徴収が困難なときは、転居先住所及び連絡のとれる電話番号等を聴取し、後日速やかに郵送により請求すること。なお、登録口座からの振替を希望する使用者であっても、必ず転居先及び連絡のとれる電話番号等を聴取すること。

(4) その他、附帯する業務

その他、料金精算業務に附帯する業務については、必要に応じその都度市が指示するものとする。

6 開栓及び閉栓に関する業務

(1) 開栓業務

① メーター番号を確認し、メーター指針値の読取記録後にバルブ若しくは止水栓を開栓すること。

② 新規使用に伴う開栓の場合は、お知らせ、料金早見表及び口座振替申込書等を配布すること。なお、使用者若しくは家族等が在宅のときは、配布物の説明を併せて行うこと。

(2) 閉栓業務

① メーター番号を確認し、メーター指針値の読取記録後にバルブ若しくは止水栓等で閉栓すること。

(3) その他附帯する業務

その他、開栓及び閉栓業務に附帯する業務については、必要に応じその都度市が指示するものとする。

## 7 滞納整理に関する業務

### (1) 口座振替不能者への通知

金融機関から送付された口座振替済FDデータにより消込処理を行った結果、振替不能であった者に対し、速やかに口座振替不能通知を発行し送付すること。

### (2) 督促状の発送

- ① 納入期限後20日以内の市が定める日（20日（その日が週休日及び祝日等にあたるときは直前の営業日））に市が指定する納入期限（月末（その日が週休日及び祝日等にあたるときは翌営業日））を定め督促状を発送すること。
- ② 督促状の発行は、発送日の前日の収入消込終了後に発行し、翌日にメールシーラーで圧着すること。なお、発行後から発送直前までの間に収入が確認できた分は発送分から除くこととする。
- ③ 最終発送対象者が確定したときは、発送対象者一覧及び集計表等を作成し状況を明確にしておくこと。

### (3) 給水停止予告書の発送

督促状の納期限後20日以内の市が定める日（8日（その日が週休日及び祝日等にあたるときは直前の営業日））に市が指定する納入期限（18日（その日が週休日及び祝日等にあたるときは翌営業日））及び給水停止予定日（納入期限の翌日以降）を定め給水停止予告書を発送すること。また、給水停止予告書の発行、発送及び資料等の作成は、督促状の方法によるものとする。

### (4) 給水停止の執行

- ① 給水停止予告書に指定した納入期限を過ぎてもなお納入のない場合は、給水停止予定日の属する月の最終週休日の前々日を最終執行日とし、原町区は2日間、小高区は1日間で給水停止の執行を完了できるよう努めること。ただし、市長が特に認めるときは、期間を別に指示するものとする。
- ② 給水停止執行通知書の発行及び資料等の作成は、督促状の方法によるものとする。
- ③ 給水の停止は、バルブ若しくは止水栓の閉栓により行うこと。なお、過去に停水を受けたもので許可なくバルブを開栓し無断使用の実績があるものの場合は、バルブ閉栓後停水装置によりバルブ開栓不能とすること。
- ④ 給水停止の執行は、使用者若しくは家族等が在宅のときは、事情説明のうえ未納料金等の徴収に努めることとするが、それでもなお徴収が困難な場合にあるときは、納付相談等により分納誓約書や支払確約書を取り交わすなどの方法で柔軟な対応に努めること。ただし、使用者等が不在のときは、給水停止執行後、給水停止執行通知書を郵便受け等に投函すること。

### (5) 未納者転出先の追跡調査

無断転居等により転出先が不明となり未納料金等の徴収が困難な場合については、市

の指示するところにより追跡調査を行うこととする。

(6) 滞納整理の交渉等の記録及び管理

分納誓約及び支払誓約等により水道料金等を滞納している者については、市の指定する滞納整理記録簿を個別に作成し、交渉結果等の記録を行い適正な滞納管理に努めること。また、無断転居等により未納料金等の徴収が困難な者についても同様の取扱いに努めること。

(7) 不納欠損処分に係る資料の作成

滞納処分となっている未納料金等のうち、年度末において徴収が極めて困難な状況にあり、かつ消滅時効を迎えようとしている未納料金等については、毎年2月末までに調定月別事由別未納者一覧表等不納欠損処分に必要な資料を作成し、滞納整理の交渉結果等の記録簿と併せて市に報告すること。

(8) その他附帯する業務

その他、滞納整理業務に附帯する業務については、必要に応じその都度市が指示するものとする。

8 電子計算処理に関する業務

(1) 料金電算システムの運用管理（附属機器を含む）

料金電算システムの機器類は、適正な運用と安全な取扱いに努めること。また、委託業務以外の運用は行わないこと。

(2) データの管理（保管、セキュリティ管理及び危機管理を含む）

作成したデータ等は、市が指定する共有のフォルダ内に保存し、種類別にフォルダを作成し整理すること。また、外部から持ち込んだ記録媒体の使用を禁止し、USBメモリの使用は、市の許可を受けたもの以外の使用を禁止することとする。

(3) その他、附帯する業務

その他、電子計算処理の業務に附帯する業務については、必要に応じその都度市が指示するものとする。

9 給水装置工事承認等に関する業務

(1) 給水装置工事受付等に関する業務

① 相談への対応

市指定給水工事事業者（以下「給水工事店」という。）、その他の事業者及び市民等から給水装置工事等に係る問合せや相談があったときは、その内容に応じ適切に対応すること。

② 給水装置工事に係る届出書類の受付

給水工事店から給水装置工事に係る書類の届出等があったときは、記入漏れがない



か確認のうえ受付（市が指定する収受印を使用し受付）すること。

③ 管路図等の閲覧

給水工事店、その他の事業者及び市民等から給水装置工事等のため管路図等の閲覧の申し出があったときは、閲覧簿に必要事項を記入させ対応すること。なお、図面等の写しを求められたときは、市担当者に指示を仰ぎ対応すること。

④ 対応が困難な場合

受付等に関する業務について、その判断及び対応が困難なときは、市担当者に状況を報告し、その指示により対応すること。

(2) 給水装置工事に係る設計審査業務

① 給水装置工事申込書は、受付順に給水装置工事管理システムに情報を登録すること。

② 給水装置工事申込書毎に設計審査カードを発行し、関連書類と合わせて適正に管理しなければならない。

③ 工事設計資料は、市給水条例、市給水条例施行規程、市給水装置設計施行基準等に基づき適正に審査し、審査終了後、関連書類と合わせて市担当者に引き継ぐものとする。なお、審査の結果不適合と判断したときは、市担当者と協議のうえ給水工事店へその内容を連絡し、設計内容の変更等の措置を講じるものとする。

④ 市が設計審査及び給水装置工事施工承認書の審査を完了したときは、関連書類と併せて受託者に引き継ぐものとし、引き継ぎを受けた受託者は、申請者に給水装置工事施工承認書を交付し、給水装置工事管理システムに交付状況を入力すること。

(3) 工事設計審査手数料等の賦課業務

① 工事申込内容に応じ、市給水条例に基づく設計審査手数料及び工事竣工検査手数料の賦課が必要かどうかを確認し、賦課の必要があるときは、市指定の納入通知書を作成のうえ市担当者へ引き継ぐものとする。なお、市が賦課要否の確認作業を完了したときは、当該書類を受託者に引き継ぐものとし、引き継ぎを受けた受託者は申請者に納入通知書を発送するとともに、給水装置工事管理システムに賦課情報を登録し、収納状況を管理しなければならない。

② 給水装置工事に伴い水道メーターの貸出しをするときは、市給水条例に基づく水道加入金の賦課が必要かどうかを給水台帳等により確認し、賦課の必要があるときは、市指定の納入通知書を作成のうえ市担当者へ引き継ぐものとする。なお、水道加入金賦課の判断が困難なときは、市担当者に判断を仰ぎ対応すること。また、市が賦課要否の確認作業を完了したときは、同号①の例により水道加入金賦課の管理を行うとともに、給水台帳に記録すること。

(4) 給水装置工事竣工検査業務

① 給水装置工事竣工届を受理したときは、提出された書類の内容を審査するととも

に、給水工事店及び関係する業者と現地の検査日を調整し、給水装置工事検査調書等に基づき竣工検査を行わなければならない。

- ② 竣工検査の結果、不適合（軽微なものを除く。）と判断したときは、市担当者に内容を報告するとともに、是正処置については市の指示によるものとする。

(5) 給水装置工事関係書類及び電子データの保管

- ① 給水装置工事に関する申請書及び竣工書類等については、所定の台帳等にファイリングし、適正に管理しなければならない。
- ② 給水装置工事管理システムに登録する電子データは、常時、最新の情報を入力すること。なお、電子データについては消失しないよう、バックアップ機能を活用し、その管理に努めること。

(6) その他、附帯する業務

その他、給水装置工事等の受付に関する業務に附帯する業務については、必要に応じその都度市が指示するものとする。

10 排水設備工事確認等に関する業務

(1) 排水設備工事受付等に関する業務

① 相談への対応

市指定排水設備工事事業者（以下「排水工事店」という。）、その他の事業者及び市民等から排水設備工事等に係る問合せや相談があったときは、その内容に応じ適切に対応すること。

② 排水設備工事に係る届出書類の受付

排水工事店から排水設備工事に係る書類の届出等があったときは、記入漏れがないか確認のうえ受付（市が指定する收受印を使用し受付）すること。

③ 管路図等の閲覧

排水工事店、その他の事業者及び市民等から排水設備工事等のため管路図等の閲覧の申し出があったときは、閲覧簿に必要事項を記入させ対応すること。なお、図面等の写しを求められたときは、市担当者に指示を仰ぎ対応すること。

④ 対応が困難な場合

受付等に関する業務について、その判断及び対応が困難なときは、市担当者に状況を報告し、その指示により対応すること。

(2) 排水設備工事に係る設計審査業務

- ① 排水設備等確認申請書（正本、副本、各1部）は、受付順に排水設備工事台帳（電子エクセルファイル）に情報を登録すること。
- ② 工事設計資料は、市下水道条例、市下水道条例施行規則、市農業集落排水処理施設の設置及び管理に関する条例、市農業集落排水処理施設の設置及び管理に関する条例施行規則等に基づき適正に審査し、審査終了後、関連書類と合わせて市担当者

に引き継ぐものとする。なお、審査の結果、不適合（軽微なものを除く。）と判断したときは、市担当者と協議し、設計内容の変更等の指示について排水工事店へその内容を伝えること。

- ③ 市が排水設備等確認申請書の確認作業を完了したときは、関連書類と合わせて受託者に引き継ぐものとし、引き継ぎを受けた受託者は、交付条件、受益者申告書（鹿島区に限る。）を付した排水設備等確認申請書の副本を申請者に返却すると共に、排水設備工事台帳に確認状況を入力すること。

### (3) 排水設備工事竣工検査業務

- ① 排水設備等工事完了届（正本１部）を受付したときは、提出された書類の内容を審査すると共に、排水工事店及び関係する業者と現地の検査日を調整し、排水設備工事検査票等に基づき竣工検査を実施し、検査終了後、関連書類と合わせて市担当者に引き継ぐものとする。
- ② 竣工検査の結果、不適合（軽微なものを除く。）と判断したときは、市担当者に内容を報告するとともに、是正処置については市の指示によるものとする。

### (4) 排水設備工事関係書類及び電子データの保管

- ① 排水設備工事に関する申請書及び竣工書類等については、所定の台帳等にファイリングし、適正に管理しなければならない。
- ② 排水設備工事台帳に登録する電子データは、常時、最新の情報を入力すること。なお、電子データについては消失しないよう、バックアップ機能を活用し、その管理に努めること。

### (5) その他、附帯する業務

その他、排水設備工事等の受付に関する業務に附帯する業務については、必要に応じその都度市が指示するものとする。

## 1 1 物件設置工事許可等に関する業務

### (1) 物件設置工事受付等に関する業務

#### ① 相談への対応

排水工事店、その他の事業者及び市民等から物件設置工事等に係る問合せや相談があったときは、その内容に応じ適切に対応すること。

#### ② 物件設置工事に係る届出書類の受付

排水工事店から物件設置工事に係る書類の届出等があったときは、記入漏れがないか確認のうえ受付（市が指定する收受印を使用し受付）すること。

#### ③ 管路図等の閲覧

排水工事店、その他の事業者及び市民等から物件設置工事等のため管路図等の閲覧の申し出があったときは、閲覧簿に必要事項を記入させ対応すること。なお、図面等の写しを求められたときは、市担当者に指示を仰ぎ対応すること。

④ 対応が困難な場合

受付等に関する業務について、その判断及び対応が困難なときは、市担当者に状況を報告し、その指示により対応すること。

(2) 物件設置工事に係る設計審査業務

- ① 物件設置許可（変更許可）申請書（正本、副本、各 1 部）は、受付順に物件設置工事台帳（電子エクセルファイル）に情報を登録すること。
- ② 工事設計資料は、下水道施設計画・設計指針と解説（社団法人日本下水道協会編）及び下水道排水設備指針と解説（社団法人日本下水道協会編）に基づき適正に審査し、審査終了後、関連書類と合わせて市担当者に引き継ぐものとする。なお、審査の結果、不適合（軽微なものを除く。）と判断したときは、市担当者と協議し、設計内容の変更等の指示について排水工事店へその内容を伝えること。
- ③ 市が物件設置許可（変更許可）申請書の審査を完了したときは、関連書類と合わせて受託者に引き継ぐものとし、引き継ぎを受けた受託者は、許可条件を付した物件設置決定通知書を交付すると共に物件設置許可（変更許可）申請書の副本を申請者に返却すること。また、物件設置工事台帳に許可状況を入力すること。

(3) 物件設置工事に係る着手届書の受付業務

- ① 着手届書（正本 1 部）は、受付順に物件設置工事台帳（電子エクセルファイル）に情報を登録すること。

(4) 物件設置工事竣工検査業務

- ① 完了届書（正本 1 部）を受付したときは、提出された書類の内容を審査すると共に、排水工事店及び関係する業者と現地の検査日を調整し、完了届書等に基づき竣工検査を実施し、検査終了後、関連書類と合わせて市担当者に引き継ぐものとする。
- ② 竣工検査の結果、不適合（軽微なものを除く。）と判断したときは、市担当者に内容を報告するとともに、是正処置については市の指示によるものとする。

(5) 物件設置工事関係書類及び電子データの保管

- ① 物件設置工事に関する申請書及び竣工書類等については、所定の台帳等にファイリングし、適正に管理しなければならない。
- ② 物件設置工事台帳に登録する電子データは、常時、最新の情報を入力すること。なお、電子データについては消失しないよう、バックアップ機能を活用し、その管理に努めること。

(6) その他、附帯する業務

その他、物件設置工事等の受付に関する業務に附帯する業務については、必要に応じその都度市が指示するものとする。

1 2 統計資料等の作成及び報告書の作成に関する業務

毎月、月末に業務執行状況をまとめた報告書を作成し、翌月の 6 日（週休日及び祝日

に当たるときは翌営業日)まで市に報告すること。その他、必要に応じ、市が指示する統計資料等の作成を行うこと。

### 1 3 委託業務の予定業務量

委託業務の予定業務量は、別紙「委託概算業務量」のとおりとする。

(受託実績)

第6条 受託者は水道料金等徴収業務について、委託期間開始日現在で、過去5年以内に給水人口3万人以上の都市において、3年以上の受託実績を有し、かつ当該業務の目標達成及び適正な履行に必要な人員を配置できる単体事業者でなければならない。

(給水申請受付等業務従事者に係る有資格者の配置等)

第7条 受託者は、給水装置工事主任技術者の資格と事業実績を有する者を1名以上、下水道排水設備工事責任技術者の資格と事業実績を有する者を1名以上配置しなければならない。なお、2つの資格については、1人が兼務することができる。また、技術の習得のための講習会等は1年に1回以上参加させるよう努めなければならない。

(業務従事者の配置)

第8条 受託者は、本委託業務を適正に履行するための業務従事者を配置しなければならない。

#### 1 業務従事者の確保

(1) 受託者は自己の責任において業務従事者を確保し、かつ可能な限り地元雇用を図らなければならない。

(2) 受託者は、委託業務の履行にあたり業務従事者の名簿及び経歴書、組織表を作成し委託者の承認を得なければならない。

(3) 受託者は、業務従事者に異動があったときは、直ちに前項の名簿を訂正し、委託者に提出しなければならない。

#### 2 業務責任者の配置

(1) 受託者は、仕様書などに定められた事項の処理にあたり、委託業務を総括的に管理履行する業務責任者を1名選任し、これについて委託者に通知し、委託者の承認を得なければならない。

(2) 業務責任者は、委託期間開始日現在で3年以上の雇用があり、かつ水道料金徴収業務に精通し、水道料金等賦課・徴収関係の実務経験を3年以上有する者とする。

(業務従事者の厳守事項)

第9条 業務従事者は、次の各項に掲げる事項を厳守し、業務を履行しなければならない。

#### 1 着用被業務服

業務の従事にあたっては、みだしなみに注意し他の批判を受けないようにすること。

## 2 身分証明書等の携行

(1) 業務従事中は、市が交付した身分証明書を常に携行しなければならない。また、使用者等から身分証明書の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。

(2) 業務従事中は、常に名札を着用することとし、当人と判明できるよう名札は顔写真付とすること。

## 3 現場訪問時の対応

(1) 現場訪問で使用者等の土地又は建物等に立ち入る時は、立ち入り目的を告げ、必要な範囲を越えて立ち入ってはならない。

(2) この業務の従事にあたっては、態度及び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。

## 4 業務専念義務

業務従事中は、他の営業行為等をしてはならない。

## 5 秘密の保持

(1) この業務を行うため個人情報を取り扱うにあたっては、別記「個人情報取扱特記事項（情報システム関係）」を守らなければならない。

(2) 委託業務を履行するために用いた資料を、市の許可なく他の目的のために使用したり、第三者のために転写、閲覧及び貸出をしてはならない。

## （法令等の遵守）

第10条 委託業務の履行にあたり、水道法、地方公営企業法、地方自治法、労働基準法、市給水条例、市簡易水道条例、市水道事業会計規程、市水道料金徴収事務委託規程、市水道料金減免要綱、市水道料金の未納に係る給水停止処分等の取扱要綱、給水装置設計施行基準(南相馬市)、下水道法、市下水道条例、市農業集落排水処理施設の設置及び管理に関する条例、その他関係諸法令を遵守しなければならない。また、受託者は、業務従事者が正しい知識をもって業務を遂行できるよう、関係諸法令に係る研修会等を実施するよう努めなければならない。

## （報告の義務）

第11条 次に掲げる事故等が発生したときは、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市に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 その他、市に報告する必要があると認めたもの

(関係書類の整備及び保管)

第12条 委託業務を履行するために作成した電子データ及び関連文書は、各年度の末日から5年間保存しなければならない。

(再委託の禁止)

第13条 委託業務の全部又は一部を第三者に委託し又は請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その内容を明らかにして市の承認を得た場合は、この限りではない。

(業務従事者の労務管理)

第14条 委託業務を履行するために必要な従事者を確保し、いかなる場合でも委託業務の履行に支障を来たすことのないように努めるとともに、従事者の適切な労務管理に努めること。

(事務引継)

第15条 委託業務の期間が満了した場合、又は契約が解除された場合は、速やかに委託業務に関する一切の業務を市に引き継がなければならない。

(損害賠償)

第16条 委託業務の履行に伴い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。

(書類等の検査)

第17条 市は、必要に応じ委託業務の執行状況の検査することができることとし、検査に必要な帳簿及び書類等を市が指定した検査日までに提出しなければならない。

(貸与品)

第18条 委託業務を履行するにあたり、市は以下の物品等は無償貸与とする。

1 業務を履行するためのフロア

2 事務用机、椅子及び窓口カウンター 必要数

3 書類等の整理のための書棚 必要数

4 料金電算システム構成機器類

(1) 料金システム (ソフトウェア) 一式

(2) システム専用パソコン 10台 (デスクトップ 9台、ノート 1台)

- (3) 専用カラープリンター 1 台
- (4) 専用モノクロプリンター 1 台
- (5) 検針用ハンディターミナル、充電器及びメモリカード 17 台
- (6) メールシーラー 1 台
- (7) タッチスキャナ 1 台
- (8) バーコードリーダー 1 台
- (9) データ保存用USBメモリ 1 個
- (10) 口座振替依頼用FD及びジュラルミンケース 必要数
- (11) その他附属機器類
- 5 通信設備
  - (1) コンビニエンスストア収納専用通信機器及び通信回路 1 台
  - (2) 窓口対応用電話機及び通信回路 3 台
- 6 耐火金庫
- 7 車輛専用駐車場 必要台数分  
(新庁舎建設に伴い、専用駐車場の運用に変更がある場合、この限りではない。)
- 8 コピー機 (共有)

(市の費用負担)

第19条 市が負担する費用は、次のとおりとする。

- 1 貸与品に係る保守管理費用及び消耗品費
- 2 通信運搬費
- 3 光熱水費
- 4 書類発送にかかる封筒購入費
- 5 定型用紙購入費
- 6 納入通知書等専用用紙の印刷製本費
- 7 検針専用ロール紙の印刷製本費
- 8 停水装置用閉栓キャップ及び解除用鍵の購入費
- 9 口座振替手数料及びコンビニエンスストア収納等に係る手数料

(受託者の費用負担)

第20条 受託者が負担する費用は、次のとおりとする。

- 1 業務の履行に必要な車輛及び車輛維持管理費
- 2 車輛保険料
- 3 損害保険料
- 4 メーター交換に必要な器具
- 5 停水に必要な器具



- 6 被服
- 7 事務用消耗品
- 8 本社連絡用電話機及び通話料
- 9 携帯電話機及び通話料
- 10 レジスター
- 11 職員駐車場使用料  
(新庁舎建設に伴い、専用駐車場の運用に変更がある場合、この限りではない。)
- 12 その他、委託業務の履行に必要な経費

(新庁舎移転に伴う備品等の移動)

第21条 履行期間中に新庁舎へ移転する場合は、委託業務の履行に必要な備品等の移動を市の指示に従い、新庁舎へ運ぶものとする。

(環境への配慮)

第22条 南相馬市の環境マネジメントシステム活動について理解、協力し、南相馬市環境配慮指針集に基づき、環境に配慮した活動を行うものとする。

(協議)

第23条 上記のほか、この仕様書に定めのない事項、又は疑義が生じたときは、必要に応じ協議して定める。

## 個人情報取扱特記事項（情報システム関係）

### 第1条（基本的事項）

受託者は（以下「乙」という。）は、個人情報の保護に関する法律並びに南相馬市（以下「甲」という。）の定める南相馬市個人情報保護に関する法律施行条例及び南相馬市情報セキュリティポリシーに基づき、本個人情報取扱特記事項（以下「特記事項」という。）を遵守しなければならない。また、乙は、別紙「遵守表」で確認した項目を遵守しなければならない。

### 第2条（責任体制の整備）

乙は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

### 第3条（作業責任者等の届出）

- 1 乙は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定め、書面により甲に報告しなければならない。
- 2 乙は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を変更する場合の手続きを定めなければならない。
- 3 乙は、作業責任者を変更する場合は、事前に書面により甲に申請し、その承認を得なければならない。
- 4 乙は、作業従事者を変更する場合は、事前に書面により甲に報告しなければならない。
- 5 作業責任者は、特記事項に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。
- 6 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

### 第4条（作業場所の特定）

- 1 乙は、個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、業務の着手前に書面により甲に報告しなければならない。
- 2 乙は、作業場所を変更する場合は、事前に書面により甲に申請し、その承認を得なければならない。
- 3 乙は、甲の事務所に作業場所を設置する場合は、作業責任者及び作業従事者に対して、乙が発行する身分証明書を常時携帯させ、事業者名が分かるようにしなければならない。

#### 第5条（教育の実施）

- 1 乙は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記事項における作業従事者が遵守すべき事項その他本委託業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、作業従事者全員に対して実施しなければならない。
- 2 乙は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなければならない。

#### 第6条（守秘義務）

- 1 乙は、本委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。
- 2 乙は、本委託業務に関わる作業責任者及び作業従事者に対して、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。

#### 第7条（再委託）

- 1 乙は、本委託業務を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。
- 2 乙は、本委託業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、業務の着手前に、書面により再委託する旨を甲に申請し、その承認を得なければならない。
- 3 前項の場合、乙は、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。
- 4 乙は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の手段及び方法について具体的に規定しなければならない。
- 5 乙は、再委託先に対して本委託業務を委託した場合は、その履行状況を管理・監督するとともに、甲の求めに応じて、管理・監督の状況を甲に対して適宜報告しなければならない。

#### 第8条（派遣労働者等の利用時の措置）

- 1 乙は、本委託業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。
- 2 乙は、甲に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

## 第9条（個人情報の管理）

乙は、本委託業務において利用する個人情報を保持している間は、次の各号の定めるところにより、個人情報の管理を行わなければならない。

- 一 施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室で厳重に個人情報を保管すること。
- 二 甲が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出さないこと。
- 三 個人情報を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。
- 四 事前に甲の承認を受けて、業務を行う場所で、かつ業務に必要最小限の範囲で行う場合を除き、個人情報を複製又は複写しないこと。
- 五 個人情報を移送する場合、移送時の体制を明確にすること。
- 六 個人情報を電子データで保管する場合、当該データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録されたデータの正確性について、定期的に点検すること。
- 七 個人情報を管理するための台帳を整備し、個人情報の利用者、保管場所その他の個人情報の取扱いの状況を当該台帳に記録すること。
- 八 個人情報の紛失、漏洩、改ざん、破損その他の事故（以下「個人情報の漏洩等の事故」という。）を防ぎ、真正性、見読性及び保存性の維持に責任を負うこと。
- 九 作業場所に、私用パソコン、私用外部記録媒体その他の私用物を持ち込んで、個人情報を扱う作業を行わせないこと。
- 十 個人情報を利用する作業を行うパソコンに、個人情報の漏洩につながると考えられる業務に関係のないアプリケーションをインストールしないこと。

## 第10条（提供された個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止）

乙は、本委託業務において利用する個人情報について、本委託業務以外の目的で利用してはならない。また、甲に無断で第三者へ提供してはならない。

#### 第 11 条（受渡し）

乙は、甲乙間の個人情報の受渡しに関しては、甲が指定した手段、日時及び場所で行った上で、甲に個人情報の預り証を提出しなければならない。

#### 第 12 条（個人情報の返還又は廃棄）

- 1 乙は、本委託業務の終了時に、本委託業務において利用する個人情報について、甲の指定した方法により、返還又は廃棄を実施しなければならない。
- 2 乙は、本委託業務において利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき個人情報の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により甲に申請し、その承諾を得なければならない。
- 3 乙は、個人情報の消去又は廃棄に際し甲から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。
- 4 乙は、本委託業務において利用する個人情報を廃棄する場合は、当該情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。
- 5 乙は、個人情報の消去又は廃棄を行った後、消去又は廃棄を行った日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録し、書面により甲に対して報告しなければならない。

#### 第 13 条（定期報告及び緊急時報告）

- 1 乙は、甲から、個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。
- 2 乙は、個人情報の取扱いの状況に関する定期報告及び緊急時報告の手順を定めなければならない。

#### 第 14 条（監査及び検査）

- 1 甲は、本委託業務に係る個人情報の取扱いについて、本契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、乙及び再委託先に対して、監査又は検査を行うことができる。
- 2 甲は、前項の目的を達するため、乙に対して必要な情報を求め、又は本委託業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

#### 第 15 条（事故時の対応）

- 1 乙は、本委託業務に関し個人情報の漏洩等の事故が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに甲に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況を書面により報告し、甲の指示に従わなければならない。
- 2 乙は、個人情報の漏洩等の事故が発生した場合に備え、甲その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。
- 3 甲は、本委託業務に関し個人情報の漏洩等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

#### 第 16 条（契約解除）

- 1 甲は、乙が本特記事項に定める義務を履行しない場合は、本特記事項に関連する委託業務の全部又は一部を解除することができる。
- 2 乙は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、甲に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

#### 第 17 条（損害賠償）

乙の故意又は過失を問わず、乙が本特記事項の内容に違反し、又は怠ったことにより、甲に対する損害を発生させた場合は、乙は、甲に対して、その損害を賠償しなければならない。