

# 弘前市上下水道事業水道料金等徴収業務委託水準書

## 第1章 一般事項

### 1 目的

弘前市上下水道事業水道料金等徴収業務委託水準書（以下「水準書」という。）は、弘前市上下水道事業 弘前市長（以下「発注者」という。）が委託する水道料金、公共下水道使用料、農業集落排水施設使用料、下水道事業受益者負担金、農業集落排水事業分担金その他上下水道事業収益（以下「水道料金等」という。）の徴収及び収納業務等（以下「徴収業務」という。）について必要な事項を定める。

なお、水準書には、徴収業務に係る公募型プロポーザル方式に参加する事業者の本業務に対する的確性、独創性、業務遂行能力等を最大限に生かすため、発注者が要求する最低水準を示しており、これを上回る業務水準の提案を求めるものである。

### 2 徴収業務の区域

徴収業務の区域は、弘前市内全域及び発注者の指定する区域とする。

### 3 徴収業務の対象業務

徴収業務の対象業務は、次のとおりとし、徴収業務を受注する事業者（以下「受注者」という。）は、別に定める業務委託契約書及び基本協定書並びに水準書に定める仕様に従い履行するものとする。

- (1) 受付業務
- (2) 水道料金等徴収及び収納業務
- (3) 滞納整理業務
- (4) 電子計算処理業務
- (5) 予算・決算に関する補助業務
- (6) その他(1)から(5)に附帯する業務で、発注者が必要に応じて指定する業務

### 4 法令等遵守

受注者は、受注業務の履行にあたり、徴収業務に関する関係法令、弘前市水道事業給水条例、弘前市下水道条例等関係条例、その他市が定める規則、規程及び要領等を遵守しなければならない。

## 5 徴収業務の委託期間及び引継ぎの準備期間

徴収業務の委託期間は、平成28年4月1日から平成33年3月31日までとする。また、徴収業務の引継ぎのための準備期間は、原則として業務開始前3カ月間とし、内容については、発注者と受注者の協議によるものとするが、引継ぎに要する費用については、受注者の負担とする。

## 6 徴収業務の履行場所

徴収業務の履行場所（以下「業務場所」という。）は、次のとおりとし、必要な人員を配置しなければならない。

- (1) 弘前市上下水道部庁舎（弘前市大字茂森町40番地1）内の発注者が指定する場所
- (2) 弘前市役所岩木庁舎（弘前市大字賀田一丁目1番地1）内の発注者が指定する場所
- (3) 弘前市役所本庁舎（弘前市大字上白銀町1番地1）内の発注者が指定する場所

## 7 徴収業務の業務時間及び休業日

徴収業務の業務時間（以下「業務時間」という。）及び休業日は、次のとおり定めるものとする。ただし、業務上必要とする場合は、業務時間を超えて業務を行っても差し支えないものとする。また、3月から4月の繁忙期の対応については、発注者と協議し定めるものとする。

- (1) 平日 午前8時30分から午後5時まで
- (2) 休業日 土曜日、日曜日及び国民の祝日並びに年末年始（12月29日から1月3日まで）

## 8 電子計算処理システム

委託業務の履行は、現在、発注者が導入、運用している水道料金等調定収納電算システム、下水道受益者負担金システム、管路情報システム及び財務会計システム（以下「電算システム」という。）を使用するものとする。

## 9 業務責任者

受注者は、業務従事者の中から水準書に定められた事項を履行するため、業務責任者を定め、発注者に届出しなければならない。

- 10 業務責任者の役割
  - (1) 業務責任者は、徴収業務の履行について、円滑な管理・運営を行わなければならない。
  - (2) 業務責任者は、毎月の業務報告書を翌月の 10 日までに発注者に提出しなければならない。
- 11 業務従事者の確保
  - 受注者は、業務従事者を確保し、業務従事者（変更）届を発注者へ提出しなければならない。
- 12 委託業務監督員
  - 発注者は、受注者に対して指示・監督するために委託業務監督員を定め、書面により受注者へ通知する。
- 13 委託業務監督員の役割
  - 委託業務監督員の役割は次に掲げるとおりとする。
  - (1) 受注者に対する指示、承諾及び協議
  - (2) 水準書に基づく業務履行のための帳票類の承認
  - (3) 水準書に基づく業務履行状況の検査
  - (4) その他発注者が指定する業務の統制及び連絡調整
- 14 業務内容等変更の届出
  - 受注者は、次に掲げる場合は、速やかに発注者へ届出しなければならない。
  - (1) 受注者の名称、所在地、電話番号、業務責任者、業務従事者、現金取扱者、業務使用印鑑、又は領収日付印に変更があったとき。
  - (2) 前号に定めるほか、業務の履行上、発注者が必要とするもの。
- 15 遵守事項
  - 受注者は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。
  - (1) 徴収業務の履行にあたり、いかなる理由においても水道料金等以外のものを収受してはならない。
  - (2) 徴収業務の履行にあたり、第三者に損害を与えないよう細心の注意を払わなければならない。
  - (3) 受注者の過失により、第三者に損害を与えた場合は、速やかに発注者へ報告するとともに、受注者の責任においてその損害を賠償し

なければならない。

#### 16 秘密の保持

受注者は、次に掲げる事項を遵守し秘密の保持に努めなければならない。

- (1) 徴収業務の履行に際して知り得た情報は、いかなる場合も第三者に漏らしてはならない。また、本契約が完了又は契約が解除された後においても同様とする。
- (2) 電算システムに入力されている情報及び徴収業務を履行するために用いた資料及びその結果等については、発注者の許可なく転写、複写、閲覧、貸出し等を行ってはならない。
- (3) 徴収業務の委託期間満了後は、全ての書類、電磁記録等を発注者に提出しなければならない。

#### 17 個人情報の保護

受注者は、徴収業務の履行に際し、個人情報の保護に関する法律及び弘前市個人情報保護条例を遵守しなければならない。

#### 18 経費の負担

経費の負担は、別紙2「経費の負担区分について」によるものとする。

#### 19 再委託等の禁止

受注者は、徴収業務の一部または全部を他の事業者に委託してはならない。ただし、発注者と受注者の協議により、予め書面により発注者の承諾を得た場合には、再委託できるものとする。

### 第2章 委託業務の内容

徴収業務の内容は、発注者が要求する最低水準を示しており、その具体的手法については、参加事業者の企画提案によるものとする。

また、当該企画提案については、効率的業務の履行や顧客満足度の向上、サービスの充実につながる提案を求めるものとする。

#### 1 受付業務（窓口、電話、郵送等）

- (1) 水道使用開始届、中止届、廃止届、変更届等（ファクシミリを含む）の受付及び当該届出の電算システム入力
- (2) 漏水や異常水量の調査受付及び減額受付

- (3) 納入通知書の再発行業務
- (4) 各種申請書の受付業務
- (5) 納付証明書等の発行業務
- (6) 口座振替関連業務
  - ①窓口、電話等による口座手続（案内）業務
  - ②口座振替依頼書の受理
  - ③納付制対象者への口座制移行推進業務
- (7) 利用者等からの相談、苦情、問合せ等への対応
- (8) 受付業務に関する統計処理及び資料作成
  - ①毎月、受付件数と内訳の報告
  - ②毎月、水道サービス及び水道料金等に対する苦情件数の報告
- (9) その他受付業務に関する附帯業務

なお、水準書「第1章 6 徴収業務の履行場所」の(3)の場所における業務内容は、上記のうち(1)、(3)、(6)、(7)及び(8)とする。

## 2 水道料金等徴収及び収納業務

- (1) 窓口収納、現地収納（身体障がい者、独居老人等）及び収納消込
- (2) 総合支所等窓口収納分、及び各出張所窓口収納分の収納処理
- (3) 収納金の取扱金融機関への入金処理
- (4) 領収日付印の管理
- (5) 納入通知書の作成及び発送（宛先不明等返戻分の調査、再発送を含む）
- (6) 収納状況に関する報告（各種集計表等資料作成）
- (7) 過誤納状況の報告
- (8) コンビニエンスストア収納に関する各種業務の処理及び集計表作成
- (9) 口座振替処理業務
  - ①口座振替処理（金融機関とのデータ交換）
  - ②口座振替済領収書の作成及び発送
  - ③振替不能者への納入通知書の発送
  - ④口座振替関係の各種統計資料作成
- (10) 下水道事業受益者負担金、農業集落排水事業分担金及び特定環境保全公共下水道事業分担金の収納消込処理業務
- (11) その他収納業務に関する附帯業務

### 3 滞納整理業務

- (1) 督促状及び催告書の作成発送（発送不要分の抜取り含む）
- (2) 現地訪問、電話等による納付催告及び徴収
- (3) 未納者の転出先の追跡調査（行使権限内）及び送付先等変更入力
- (4) 滞納者に係る納付相談、交渉記録及び管理（分割納付計画・誓約書作成含む）
- (5) 滞納整理実施に伴う日報等資料の作成
- (6) 不納欠損に関する資料の作成
- (7) 給水停止予告書及び給水停止執行通知書の作成、送達
  - ①給水停止予告書の作成及び発注者への報告
  - ②給水停止執行
  - ③給水停止解除
  - ④上記問い合わせに対する対応
  - ⑤月別給水停止件数等の資料作成
- (8) その他滞納整理業務に関する附帯業務

### 4 電子計算処理業務

- (1) データ管理（保管、セキュリティ管理及び危機管理を含む）
- (2) 給排水管理データ登録、異動処理業務及び保守管理
- (3) 各種データの抽出、帳票等の作成及び出力
- (4) 発注者から貸与された機器（以下「貸与機器」という。）及びシステムの不具合等の報告
- (5) その他電子計算処理業務に関する附帯業務
  - ①スケジュール作成及び提出
  - ②大量印刷の帳票処理及び圧着加工処理
  - ③日次、月次及び年次の統計処理
  - ④各種集計表、報告書等の作成
  - ⑤各帳票の保管及び在庫管理
  - ⑥マスター管理、データ入力及び保守管理
  - ⑦データのバックアップと保管
  - ⑧成果品のチェック作業
- (6) 電算システムの運用業務
  - ①各種プログラム修正時の対応
  - ②障害発生時の連絡
- (7) 検針業務に関する電子計算処理
  - ①ハンディターミナル（以下「HT」という。）のデータ作成と検

- 針済データの回収と処理
- ②各データの内容審査・修正入力
  - ③止水栓情報入力
  - ④日処理、料金計算後のチェックリストの処理
  - ⑤口座振替利用者への使用休止精算によるお知らせ票の発行
  - ⑥検針に関する各種統計処理
- (8) 調定業務に関する電子計算処理
- ①スケジュールに基づいた水道料金等の計算処理
  - ②水道料金等の定例調定処理
  - ③水道料金等の随時調定処理
  - ④集合住宅の調定処理（受付及び戸数変更）
  - ⑤調定確定後の認定や算定日数等の誤りによる誤調定などの更正及び削除
  - ⑥今回指針や調定事由等の変更、納入通知書及び口座振替済領収書の送付先変更入力
  - ⑦減額・還付の原因が生じた場合における事由毎の還付調書の作成
  - ⑧水道使用量・料金等のお知らせ票、使用水量認定通知書及び納入通知書の出力、圧着加工処理、発送
  - ⑨金融機関への口座振替データ（FD及び内訳書）の作成とゆうちょ銀行送受信処理（精算調定に係る口座振替データ含む）
- (9) 収納業務に関する電子計算処理
- ①コンビニエンスストア収納の速報・確報データの受信及び消込処理
  - ②口座振替収納の処理
  - ③入金日計及び収納状況集計の処理
- (10) 滞納整理業務に関する電子計算処理
- ①督促、催告等の各データ収集及び作成処理
  - ②督促状、催告書等の出力及び圧着加工処理
  - ③口座振替不能分の再振替データの処理
  - ④不納欠損のデータ処理
- (11) 精算業務に関する電子計算処理
- ①精算検針済等データ内容の審査
  - ②特記情報及びデータ修正等の入力
  - ③精算に伴う調定及び口座振替データの作成
  - ④口座振替利用者への使用休止精算によるお知らせ票の発行
  - ⑤精算に伴う納入通知書の出力、圧着加工処理及び発送

- (12) 受付業務に関する電子計算処理
  - ①閉・開栓処理
  - ②異動処理
  - ③口座振替関連業務の処理
- (13) 水道料金等の調定に関する電子計算処理
  - ①水道料金等の調定及び各種登録等の処理
  - ②過誤納還付等のデータ作成処理
- (14) メーター管理に関する電子計算処理
  - ①メーターの新規登録、交換及び取付け・取外しデータの処理
  - ②検定満期に伴う交換対象メーターの抽出及びリストの出力並びにお知らせハガキの出力
  - ③検定満期交換後データの更新及びデータチェック処理
- (15) その他附帯する業務
  - ①受益者負担金システム（下水道事業受益者負担金、農業集落排水事業分担金及び特定環境保全公共下水道事業分担金）の収納消込処理
  - ②督促状、催告書の発送

## 5 予算・決算事務の補助業務

- (1) 予算資料の作成
- (2) 決算資料の作成（不納欠損資料含む）
- (3) その他予算・決算業務に関する附帯業務

## 6 事務引継ぎ

受注者は、本契約が完了又は契約が解除されたときは、速やかに徴収業務に関する全ての内容および処理方法等について、発注者又は発注者が指定する者へ徴収業務に支障を来すことがないように引継ぎしなければならない。また、引継ぎ後に徴収業務に疑義等が生じた場合は、本契約が完了及び契約解除後であっても受注者は、事務引継ぎに協力しなければならない。

## 第3章 業務従事者の遵守事項

1 業務従事者は、次に掲げる事項を遵守し、徴収業務を履行しなければならない。

- (1) 業務従事上の原則
  - ①地方公営企業の理念の追及



水道事業は、独立採算性を経営の基本原則とし、常に経済性を発揮するとともに、本来の目的である公共の福祉の増進を目的としている。その成果は、最終的に利用主体であるお客様に回帰することを常に意識し対応することが必要とされる。受注者は、発注者と一体性の確保に心がけ、常に創意工夫し業務改善に努めなければならない。

②お客様の立場に立った迅速で正確な対応

即日処理を原則とし、公平かつ公正で的確な対応に心がけなければならない。

③お客様の立場に立った親切で丁寧な対応

各種問合せ又は苦情に対しては、誤解を与えることのないように懇切丁寧な説明に心がけるとともに、第一応答者が責任をもって対応し、「たらい回し」のないようにしなければならない。このため、受注者は社員研修に努め、発注者の徴収業務全般についての知識を深めておかななければならない。

(2) 制服の着用

業務従事者は、受注者が準備する制服を着用しなければならない。

また、身だしなみに注意し、市民の批判を受けないようにしなければならない。

(3) 身分証明書の携帯

①水道の利用者又は管理人もしくは給水装置の所有者（以下「水道利用者等」という。）を訪問するときは、発注者が証明する身分証明書を常に携帯しなければならない。また、水道利用者等から身分証明書の提示を求められたときは、これを拒んではならない。

②業務時間内は、本人と判別できる顔写真付の名札を常に着用しなければならない。

(4) 現場訪問時の対応

①現場調査等で水道利用者等の土地、建物等に立ち入る時は、立入り目的を告げ、所有者の承諾を得ること。また、徴収業務に必要な範囲内の立入りとする。

②徴収業務の履行にあたっては、態度及び言動に十分注意するとともに、水道利用者等の誤解を招くことのないようにしなければならない。

2 業務専念義務

業務時間中は、徴収業務以外の営業行為等をしてはならない。

## 第4章 収納率等

### 1 収納率の向上

- (1) 受注者は、水道料金等について毎年発注者が設定する目標収納率を達成するよう努めなければならない。
- (2) 受注者は、目標収納率を確保するため、「収納率向上計画(仮称)」を定め、発注者へ提出するものとする。

## 第5章 委託料の支払い等

### 1 委託料の請求

委託料は月払いとし、受注者は、発注者所定の手続きに従い月ごとの業務報告書を提出し、年間委託料総額の1/2分の1の委託料を請求するものとする。

### 2 委託料の支払

発注者は、受注者から請求を受けたときは、徴収業務の履行内容を確認し、適切であると認められたときには、請求書を受理した日から30日以内に委託料を支払うものとする。

## 第6章 その他

### 1 事故等への対応

- (1) 受注者は、事故等の発生を確認した時は速やかに適正な対応に努め、その被害が拡大しないような措置を講じるとともに事故等の概要と措置について遅滞なく発注者に報告しなければならない。
- (2) 受注者の瑕疵により発注者又は第三者に損害を与えた場合は、受注者の責任においてその損害を賠償しなければならない。

### 2 事故発生時の報告書の提出

受注者は、次に掲げる事故等が生じた場合、直ちにその状況を発注者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) 領収書及び領収日付印の紛失等
- (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) 業務委託に関する電子データ及びその関連文書等の紛失、滅失、き損等（個人情報情報の漏えいを含む。）
- (5) 第三者に損害を与えた時
- (6) その他、社会通念上発注者に報告すべき事故

### 3 貸与機器の取扱い

- (1) 貸与機器は、破損や亡失す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) 破損又は亡失、盗難等により返還が不能となった場合は、速やかに発注者に報告するとともに修理又は弁償しなければならない。

### 4 苦情等の対応

徴収業務の履行にあたっての苦情や問合せについては、誠意をもって対応解決に努め必要に応じてその内容を速やかに発注者に報告しなければならない。

### 5 電子データおよび関連文書の保存

受注者は、電子データおよび関連文書を発注者が指定する期日まで保存しなければならない。

### 6 業務状況報告会議の実施

- (1) 受注者は、業務内容及び帳簿並びにその他の事項について、発注者との定期的な報告会議を開催するものとする。
- (2) 発注者は、必要に応じ受注者に臨時会議開催を要請することができる。
- (3) 当該会議に係わる提出書類等については、その都度協議する。

### 7 災害時応援に係る協定

- (1) 大規模な災害・事故等が発生した時は、受注者は、発注者の指示に従い給水活動等の応援に協力するものとする。
- (2) 前号のため、徴収業務開始前に発注者と災害時応援協定を締結するものとする。

### 8 非常勤嘱託員の雇用

現在、弘前市上下水道部に勤務している非常勤嘱託員について、受注者が受注後も非常勤嘱託員が引き続き勤務を希望する場合は、受注者は非常勤嘱託員と雇用内容について交渉のうえ継続雇用するものとする。

### 9 定めのない事項の取扱い

水準書に定めのない事項については、発注者と受注者の協議により定める。

## 貸与機器について

1	ハードウェア	(1)パソコン及びその周辺機器 (2)HT及びその周辺機器 (3)バーコードリーダー(窓口用含む)
2	ソフトウェア	電算システム
3	その他	(1)メールシーラー (2)複合機 (3)その他業務に使用する各種備品

## 経費の負担区分について

経費の負担区分については、次のとおりとする。

## 発注者が負担する経費

1	建物維持管理費	(1) 光熱費(電気料金、水道料金及び下水道使用料、ガス料金) (2) 清掃費(発注者が定める庁舎管理に伴う清掃費用をいう。) (3) 事務所地代家賃(庁舎内) (4) その他維持管理に必要な経費
2	通信運搬費	(1) 庁舎の電話使用料 (2) 郵送料(納入通知書、督促状等)
3	印刷製本費	(1) 水道料金等納入通知書 (2) 水道料金等督促状 (3) 催告書・給水停止予告書 (4) 使用水量・料金等のお知らせ (5) 水道料金等口座振替済通知書 (6) 口座振替依頼書 (7) 通知用封筒・窓付き封筒 (8) その他必要な帳票等 (9) コピー用紙
4	収納手数料	(1) 口座振替手数料 (2) コンビニ収納代行手数料 (3) 郵便振替手数料 (4) その他収納に関する手数料
5	電算システム関連費	(1) 電算システム等の維持管理に係る経費 (2) システム端末及び周辺機器に係る経費 (3) 検針・精算用HT及びその周辺機器に係る経費 (4) 電算システム等の保守に係る経費
6	その他の費用	発注者が必要と認める経費

受注者が負担する経費

1	通信運搬費	発注者が提供する以外の通信使用に係る経費
2	車両維持管理費	(1)業務用車両の調達に係る経費 (2)車検及び定期点検に係る経費 (3)燃料費 (4)損害保険料 (5)その他車両の維持管理等に係る経費
3	保険料	委託業務従事者各種保険及び委託業務に伴う賠償責任保険等
4	事務用備品	発注者が貸出しする備品以外の備品(案内板、OA機器、携帯電話、コピー機等業務補助用具)
5	事務用消耗品	現金取扱領収日付印、その他業務用消耗品
6	被服費	業務に係る従業員用被服(制服、名札、雨具、防寒具等)
7	その他の経費	発注者と受注者の協議により必要と認める経費