

熱海市水道料金徴収等業務委託契約仕様書

熱海市公営企業部水道温泉課

目次

第1章	一般事項	P.1	～	P.4
第2章	徴収等業務の内容	P.4	～	P.7
第3章	遵守事項	P.7	～	P.8
第4章	委託料の支払い	P.8	～	P.9
第5章	その他	P.9	～	P.10

第1章 一般的事項

(趣旨)

第1条 この仕様書は、熱海市が委託する次の事業に係る徴収等に関する一連の業務（以下「徴収等業務」という。）について、必要な事項を定める。

- (1) 水道事業
- (2) 下水道事業
- (3) 温泉事業
- (4) 漁業集落排水事業

(法令の遵守)

第2条 受託者は、徴収等業務の遂行にあたっては、業務に関する関係法令、熱海市水道条例（平成10年熱海市条例第4号）、熱海市下水道条例（平成11年熱海市条例第6号）、熱海市温泉条例（昭和48年熱海市条例第3号）、熱海市初島漁業集落排水処理施設条例（平成18年12月20日熱海市条例第32号）及び関係例規等を遵守しなければならない。

(用語の定義)

第3条 この仕様書において、次に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 水道等 水道、公共下水道、温泉、漁業集落排水処理施設をいう。
- (2) 水道料金等 水道料金、下水道使用料、温泉料金、計量器管理費及び漁業集落排水施設使用料をいう。
- (3) その他収入 水道料金等以外の収入をいう。

(徴収等業務の実施区域)

第4条 徴収等業務の区域は、熱海市が定めた区域とする。ただし、移管等により熱海市が給水又は給湯をすることとなった区域並びに新たに公共下水道の共用を開始することになった区域を含むものとする。

(営業所の設置)

第5条 営業所は、熱海市の指定した場所に設けることとし、「熱海市上下水道・温泉料金お客様センター」と称するものとする。ただし、庁舎の新築、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、速やかに熱海市が新たに指定する場所に移設するものとし、当該移設に係る費用の負担については、熱海市と受託者で協議するものとする。

(営業所の営業日及び営業時間)

第6条 営業所の営業日及び営業時間は、市役所開庁日及び市役所開庁時間（午前8時30分から午後5時15分まで）とする。

2 前項の規定にかかわらず、受託者は、熱海市と協議の上、営業日及び営業時間以外に徴収等業務を行うことができるものとする。

(営業所の営業日及び営業時間の特例)

第7条 給水停止及び給湯停止処分の解除に附帯する業務並びに現地での検針及び開閉栓等の業務については、営業日及び営業時間に関係なく、対応が可能な連絡体制を整えておくこと。なお、熱海市への連絡体制については、迅速に対応できるものを用意すること。

(徴収等業務の範囲)

第8条 徴収等業務の範囲は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 受付業務
- (2) 検針業務
- (3) 検算業務
- (4) 調定及び調定更正業務
- (5) 漏水及び漏湯に係る減免申請等の業務
- (6) 収納業務
- (7) 開始、休止及び廃止業務
- (8) 精算業務
- (9) 滞納整理業務
- (10) 量水器及び量湯器に関する管理業務（以下「メーター管理業務」という。）
- (11) システム業務
- (12) 給水停止及び給湯停止業務
- (13) 予算及び決算業務
- (14) 災害支援に関すること
- (15) 事務引継ぎ業務
- (16) 前各号に附帯する業務で、熱海市が必要に応じ指示する業務。

(業務従事者)

第9条 受託者は、自己の責任において、徴収等業務に従事する者（臨時に雇用するものを含む。以下業務従事者」という。）を確保しなければならない。また、増員及び欠員の補充については、受託者において募集し、採用するものとする。

(業務責任者)

第10条 受託者は、仕様書等に定められた事項の処理にあたり、徴収等業務を管理施行するため、業務従事者の中から業務責任者及び業務副責任者を選任し、必要事項を書面にて熱海市に報告しなければならない。

(業務責任者の役割)

第11条 業務責任者及び業務副責任者は、徴収等業務全般について一切の管理を行い、徴収等業務の施行及び運営管理取締りを行わなければならない。

(使用者責任)

第12条 受託者は、業務責任者等及び業務従事者に対し、労働基準法（昭和22年法律第49号）、

労働者災害補償保険法（昭和22年法律第50号）、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の就業条件の整備等に関する法律（昭和60年法律第88号）、職業安定法（昭和22年法律第141号）、最低賃金法（昭和34年法律第137号）、民法（明治29年法律第89号）及びその他の法令等に基づく使用者としての責任を有するものとする。

（身分証明書）

第13条 受託者は、徴収等業務に従事する者に対し身分証明書を交付するものとし、業務従事者は常に身分証明書を携帯し、水道等の使用者の求めに応じて提示しなければならない。

（現金取扱者）

第14条 受託者は、徴収等業務の実施にあたり、現金を取扱う者を現金取扱者として指定するとともに、領収日付印（以下「領収印」という。）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。

（届出の変更）

第15条 受託者は、契約時の届出事項に変更があったときは、直ちに熱海市へ届出なければならない。

（日報、月報等報告書の提出）

第16条 受託者は、徴収等業務に係る日報、月報等の報告書を熱海市へ提出しなければならない。

（営業所等の管理）

第17条 受託者は、熱海市が指定した営業所及び倉庫等を常に整理整頓し、適切に管理しなければならない。

2 受託者は、熱海市から貸与された事務機器等及びシステム機器等に入力されている情報並びに徴収等業務を施行するために用いる資料等を破損、紛失しないよう常に細心の注意を払って取扱うとともに、適切に管理しなければならない。

3 受託者は、水道料金等及びその他収入を収納したときは、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。

（秘密の保持）

第18条 受託者は、徴収等業務の実施にあたり知り得た秘密をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。本業務委託の期間が終了した後も、同様とする。

（個人情報の保護）

第19条 受託者は、徴収等業務の実施に伴い、個人情報を取扱うときは、熱海市個人情報保護条例（平成10年熱海市条例第3号）及び熱海市個人情報保護条例施行規則（平成10年熱海市規則第27号）を遵守しなければならない。

（報告書等の提出）

第20条 受託者は、第15条に定めるもののほか、別表1の左欄に掲げる事由が生じたときは、同表右欄に掲げる書式を熱海市に提出しなければならない。

第2章 徴収等業務の内容

(受付業務)

第21条 受付業務は、次に掲げるものを行うものとする。

- (1) 水道等の所有者、使用者に係る各種届出書の受付及び入力に関すること。
- (2) 市営温泉の許可等の受付に関すること。
- (3) 口座振替の申込みの受付及び入力並びに金融機関との取引に係る事務に関すること。
- (4) 納入通知書等の発行及び再発行に関すること。
- (5) 各種証明書の発行に関すること。
- (6) 漏水及び漏湯に伴う調査及び減免申請に関すること。
- (7) 水道料金等の減免申請等に関すること。
- (8) 水道料金等及びその他収入の還付金に関すること。
- (9) 受付業務に関する報告書の作成に関すること。
- (10) 水道等の所有者、使用者等からの問合せ及び苦情に関すること。
- (11) その他受付業務に関すること。

(検針業務)

第22条 検針業務は、次に掲げるものを行うものとする。

- (1) 水道等のメーターの検針及び、下水道に接続されている私温泉の検針に関すること。
- (2) 検針データのシステムへの入出力に関すること。
- (3) 水道等お知らせ票の出力及び交付に関すること。
- (4) 新設メーターの検針順路の決定に関すること。
- (5) 使用量が著しく変動した場合の使用者への周知及び原因調査に関すること。
- (6) 検針時にメーターの不良、破損、埋没、その他の異常を発見した場合の熱海市への報告に関すること。
- (7) 開始、休止等に係る案内書及びその他の広報書類の作成、配布に関すること。
- (8) 休止中メーターの定期検針及び無届使用者の調査に関すること。
- (9) 泉地区における3月の下水道汚水量算定に要するメーターの検針及び検針結果の報告に関すること。
- (10) 無届転居者の調査及び報告に関すること。
- (11) 水道等関係法令違反の発見及び報告に関すること。
- (12) 熱海市の指示による検針従事者への指導に関すること。
- (13) 熱海市が指定する使用者等の調査に関すること。
- (14) 検針業務に関する報告書の作成に関すること。
- (15) その他検針業務に関すること。

(検算業務)

第23条 検算業務は、次に掲げるものを行うものとする。

- (1) 検針後の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事。
- (2) 検針の結果、内容が不十分又は不備のあるものについての再検針及び原因調査に関する事。
- (3) 熱海市の指示及び所有者、使用者等からの問合せ等があった検針内容等についての再調査（再調査対象は当該検針以前のものを含む。）に関する事。
- (4) 検針内容についての随時の現場確認に関する事。
- (5) 協定料金等のデータ更正に関する事。
- (6) 検算業務に関する報告書の作成に関する事。
- (7) その他検算業務に関する事。

（調定及び調定更正業務）

第24条 調定及び調定更正に係る業務は、次に掲げるものを行うものとする。

- (1) 水道料金等の当月調定に関する資料の作成に関する事。
- (2) 水道料金等及びその他収入の調定更正の必要が生じたものについての、調定（納入）変更連絡票の作成に関する事。
- (3) 水道料金等及びその他収入の調定更正を行った場合の、再計算に関する事。
- (4) その他調定、調定更正業務に関する事。

（漏水及び漏湯減免業務）

第25条 漏水及び漏湯に係る減免業務は、次に掲げるものを行うものとする。

- (1) 漏水及び漏湯に伴う調査に関する事。
- (2) 水道料金等の減免申請等に関する事。
- (3) その他漏水及び漏湯減免業務に関する事。

（収納業務）

第26条 収納業務は、次に掲げるものを行うものとする。

- (1) 水道料金等及びその他収入の収納及び収納消込みにに関する事。
- (2) 水道料金等及びその他収入の納入通知書、督促状、催告書及び振替不能通知書の作成と発送処理に関する事。
- (3) 納入通知書、督促状、催告書、振替不能通知書及びその他郵送物の未着分の調査並びに再発送処理及び収納に関する事。
- (4) 水道料金等及びその他収入の口座振替の依頼に関する事。
- (5) 口座振替処理及び再口座振替処理（金融機関とのデータ交換を含む。）に関する事。
- (6) コンビニエンスストア等代理収納処理に関する事。
- (7) 現地訪問による収納に関する事。
- (8) 毎月の水道料金等及びその他収入の未納報告に関する事。
- (9) 水道料金等及びその他収入の過誤納が生じたときの、更正通知書、還付通知書及び充当通知書の作成並びに調定更正処理及び還付処理に関する事。
- (10) 口座振替の奨励に関する事。
- (11) 出納日計表の作成に関する事。
- (12) 収納業務に関する報告書の作成に関する事。

(13) その他収納業務に関すること。

(開始、休止及び廃止業務)

第27条 開始、休止及び廃止業務は、次に掲げるものを行うものとする。

- (1) 開始、休止及び廃止時の乙止水栓及び甲止水栓の開閉栓等の現地作業に関すること。
- (2) 開始、休止及び廃止業務に関する資料作成に関すること。
- (3) 開始、休止及び廃止時の全口径におけるメーターの取り外し及び検定満了メーターの交換に関すること。
- (4) その他開始、休止及び廃止業務に関すること。

(精算業務)

第28条 精算業務は、次に掲げるものを行うものとする。

- (1) 使用者変更、休止及び廃止に関すること。
- (2) 水道料金等の未納の有無の調査及び収納に関すること。
- (3) メーター指針値の確認、調定額算出及び収納に関すること。
- (4) 精算業務に関する提出書類の作成に関すること。
- (5) その他精算業務に関すること。

(滞納整理業務)

第29条 滞納整理業務は、次に掲げるものを行うものとする。

- (1) 水道料金等及びその他収入の未納料金の収納に関すること。
- (2) 現地訪問及び電話等による水道料金等の納入催促に関すること。
- (3) 納付交渉及び交渉記録についての滞納整理表の作成、管理に関すること。
- (4) 滞納者及び市外転出者等の調査並びに未納料金の収納に関すること。
- (5) 滞納整理業務に関する報告書の作成に関すること。
- (6) 収納状況の確認及び報告に関すること。
- (7) 使用者の破産等の事件の対応に関すること。
- (8) 不納欠損に係る資料の作成及びシステム処理に関すること。
- (9) その他滞納整理業務に関すること。

2 業務の実施にあたっては、別紙1「公営企業会計滞納整理実施要領」に基づき処理を行うこと。

3 契約期間内に別紙1「公営企業会計滞納整理実施要領」に変更があった場合は、その変更に従い処理を行うこと。

(メーター管理業務)

第30条 メーター管理業務は、次に掲げるものを行うものとする。

- (1) 熱海市の指示による該当メーターのデータ及び交換資料の作成並びに入力処理に関すること。
- (2) メーター交換後の伝票等からのメーター指針値の確認に関すること。
- (3) 検定満了メーターのデータの入出力に関すること。
- (4) 検定満了メーターの対象使用者に対する通知に関すること。
- (5) その他メーターに係る業務に関すること。

(給水停止及び給湯停止業務)

第31条 給水停止及び給湯停止業務は、次に掲げるものを行うものとする。

- (1) 給水停止及び給湯停止に伴う予告書等の作成及び通知に関すること。
- (2) 給水停止及び給湯停止の執行及び解除に関すること。
- (3) 給水停止及び給湯停止報告書の作成に関すること。
- (4) その他給水停止及び給湯停止業務に関すること。

(システム業務)

第32条 システム業務は、次に掲げるものを行うものとする。

- (1) 第21条から第29条の業務に係るシステム入出力に関すること。
- (2) その他熱海市より指示されたシステム処理に関すること。

(予算及び決算業務)

第33条 予算及び決算業務は、次に掲げるものを行うものとする。

- (1) 予算及び決算に係る資料の作成に関すること。
- (2) 不納欠損に係る資料の作成に関すること。
- (3) その他予算及び決算業務に関すること。

(災害支援に関すること)

第34条 受託者は、大規模災害及びその他非常事態が発生、または発生する恐れがある場合には熱海市の要請に従い、災害支援を行うものとする。

(事務引継ぎ)

第35条 受託者は、本業務委託の期間が満了し、又はこの契約を解除されたときは、円滑に業務を遂行できるよう、徴収等業務に関する一切の事務を書面等にまとめたうえ、熱海市又は新規受託者に、速やかに無償で引継がなければならない。

2 受託者がこの契約を解除されたときは、熱海市が指定する期日まで、業務の引継ぎに関するものを行う場合に限り、機器及びシステム等を無償で貸出しできるものとする。

(その他の業務)

第36条 第21条から第35条までに掲げるもののほか、関連する業務については、必要に応じ熱海市と協議して別に定める。

第3章 遵守事項

(収納率の厳守)

第37条 受託者は、民間活力を発揮し、収納率の向上を図るため、市が定める委託収納率目標値を達成するものとする。

2 委託収納率の計算方法は、別紙2「収納率の計算方法」のとおりとする。

3 熱海市は、受託者が規程収納率を確保できない場合、確保すべき収納率から前項の計算方法によ

る収納率を減じた率を当該調定額に乗じた金額を、受託者へ請求するものとする。ただし、収納率を確保できない事由が受託者の責任によらない場合は、別途協議するものとする。

(業務従事者への指導)

第38条 受託者は、次の各号に掲げる事項を業務従事者に厳守させ、円滑に業務を実施しなければならない。

- (1) 常に名札を着用しなければならない。また、身だしなみに十分注意し、市民、来庁者及び使用者等の批判を受けないようにすること。
- (2) 現地訪問で使用者等の土地及び建物に立入るときは、立入り目的を使用者等に告げなければならない。また、必要な範囲を超えて立入ってはならない。
- (3) 接客態度及び言葉遣いに十分注意し、使用者等の誤解を招くことがあってはならない。
- (4) 使用者等の所有物を破損しないよう細心の注意を払わなければならない。
- (5) 徴収等業務に専念し、徴収等業務以外の営業行為等をしてはならない。
- (6) いかなる場合においても、徴収等業務に係る水道料金等及びその他収入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、前項の内容を業務従事者に厳守させるために、必要な研修を実施しなければならない。

(情報セキュリティポリシーの遵守)

第39条 受託者は、熱海市と同等の情報セキュリティポリシーを遵守するものとする。

(文書等の保存及び廃棄)

第40条 受託者は、業務関連文書（受託者が作成又は加工した電子データ等を含む。以下「文書等」という。）を熱海市が指定する期日まで整理の上保存しなければならない。

- 2 前項の文書等は、熱海市が指示する場所にて保存するものとし、情報の漏洩、滅失、き損及び改ざん等の防止のために必要な措置を講じなければならない。
- 3 指定する期日を経過した文書等は、熱海市への返却又は抹消、焼却、裁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。
- 4 受託者が調達した機器、器具、工具及び設備等で電子機器等の記憶媒体を含む機器については、契約期間満了時又は解除時に、データの消去をしなければならない。ただし、ハードディスク等の物理的破壊等は求めないこととする。

第4章 委託料の支払い

(委託料の請求)

第41条 受託者は、契約金額の5分の1（当該年度相当分）の12分の1を毎月末日に、熱海市の所定の手続に従い、請求するものとする。この場合において、契約金額の5分の1（当該年度相当分）の12分の1に千円未満の端数がある場合は、切捨てるものとし、当該切捨てた額の合計額を、当該年度の第1回目の請求額に合算するものとする。

(引継ぎを受ける期間中の委託料)

第42条 引継ぎを受ける期間は、契約日から令和6年3月31日までとし、当該期間中は、受託

者への委託料の支払いは無いものとする。

第5章 その他

(事故発生時の報告)

第43条 受託者は、次の各号に掲げる事故が発生した場合、直ちにその状況を熱海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) 領収証書及び日付印の破損、紛失及び盗難（以下「破損等」という。）
- (2) 身分証明書の破損等
- (3) 取扱現金等の紛失及び盗難
- (4) 徴収等業務に関する電子データ及びその関連文書等の破損等
- (5) その他熱海市が報告する必要があると認めるもの

(事故の処理)

第44条 前条に規定する事故の処理については、熱海市と受託者で協議の上、行うものとする。

ただし、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 前項にかかわらず、徴収等業務に関して受託者側に過失があった場合、受託者の責任において事故の処理を行うものとする。

(業務状況報告会議の実施)

第45条 受託者は、業務内容、帳票その他の事項について、定期的に熱海市と報告会議を実施するものとする。

2 受託者は、熱海市が必要と認めたときは、臨時に業務に係る会議を実施するものとする。

(経費の負担)

第46条 本業務委託に係る熱海市及び受託者の費用負担は、別表2「経費の負担区分」によるものとする。

(使用するシステム)

第47条 本業務委託を実施するにあたり使用するシステムは、熱海市の指定したシステムとし、契約期間内にシステムの変更があった場合は、変更後のシステムを使用するものとする。

(改善要求)

第48条 受託者がこの仕様書に違反し、改善の要求を受けた場合は、受託者は熱海市に対して理由書及び改善計画書を提出しなければならない。

(監査)

第49条 受託者は、業務内容について定期的に熱海市の監査を受けなければならない。

(受託者から提案された事項)

第50条 この仕様書に定めのない事項で、受託者から提案された事項については、別の特記仕様書にて定めるものとする。