

会津若松市水道料金等徴収業務委託要求水準書

1 章 一般事項

1 目的

この要求水準書は、会津若松市上下水道局（以下「発注者」という。）の委託する水道料金、下水道使用料、農業集落排水処理施設使用料、個別生活排水処理施設使用料、湊町簡易水道料金、西田面簡易水道料金（以下「水道料金等」という）の徴収業務等及び下水道受益者負担金、農業集落排水事業分担金、個別生活排水事業分担金（以下「受益者負担金等」という。）並びに他収納金（加入金、手数料等）の収納業務について必要な事項を定める。なお、水道料金等の徴収業務等、受益者負担金等及び他収納金の収納業務については、以下「委託業務」という。

なお、公募型プロポーザル方式による受注候補者選定に参加する事業者の当該業務に対する的確性、独創性、業務遂行能力を最大限に生かすため、要求水準書には、発注者が要求する最低の水準を示すものとし、これを上回る業務水準の提案を求めるものである。

2 委託業務の区域

会津若松市水道事業及び下水道事業の設置等に関する条例（昭和 41 年会津若松市条例第 47 号）及び会津若松市簡易水道事業の設置等に関する条例（令和元年条例第 67 号）に定める給水区域の範囲内及び業務履行に必要な場所とする。

3 委託業務の範囲

委託業務の範囲は次のとおりとし、委託業務の委託を受けた者（以下「受注者」という。）は、別に定める業務委託契約書及びこの要求水準書並びにプロポーザルにおける業務提案（以下「要求水準書等」という。）に従い執行するものとする。

- (1) 受付業務（電話、来庁者への対応）
- (2) 検針業務（再調査を含む。）
- (3) 調定、更正業務
- (4) 収納業務・滞納整理業務
- (5) 精算業務
- (6) 開栓、閉栓業務
- (7) 給水停止業務
- (8) その他、(1)から(7)に附帯する業務で、発注者が必要に応じ指示する業務

4 法令の遵守

受注者は、委託業務の履行にあたっては、委託業務に関する関係法令規則、会津若松市水道事業給水条例、会津若松市下水道条例及び関係規程並びに発注者が必要に応じて指示する事項を遵守しなければならない。

5 委託業務監督者

- (1) 発注者は、受注者又は第 12 項に掲げる業務責任者等を指示監督するため、委託業務監督者を選任する。
- (2) 委託業務監督者は、上下水道局総務課長とする。ただし、上下水道局総務課長は、必要に応じ他の職員を選任することができる。

6 委託業務監督者の役割

委託業務監督者は、次の各号に掲げる権限を有する。

- (1) 受注者又は業務責任者に対する指示、承諾及び協議
- (2) 要求水準書等に基づく業務履行のための帳票類の承認
- (3) 要求水準書等に基づく業務履行状況の検査
- (4) その他、発注者が指示する業務の連絡調整

7 委託業務の期間

委託業務の期間は、令和 8 年 4 月 1 日から令和 12 年 3 月 31 日までとする。

ただし、委託契約締結日から委託業務開始前までの間は、研修及び業務開始準備のための業務習熟期間とし、期間内の日程及び内容については、発注者及び受注者の協議によるものとする。

8 業務の執行場所

受注者は、会津若松市上下水道局庁舎において業務を行い、必要な人員を配置するものとする。

9 電算システム

委託業務の遂行に係る電算システムは、現在、発注者が導入している上下水道料金システム、下水道受益者負担金システムにより行うものとする。

10 窓口営業時間

原則として、平日は、午前 8 時 30 分から午後 7 時 15 分までとし、給水停止実施日においては、午後 10 時まで、開栓にかかる待機を行う。

土曜日、日曜日、国民の祝日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日までは閉庁とするが、急な

開閉栓や停水解除等に備えて、対応できるような連絡体制を構築すること。年度末の繁忙期で業務を行う必要があると判断した場合は、発注者と協議し窓口を開庁すること。

ただし、業務上必要な場合は、上記に掲げる営業時間を越えて業務を行わなければならない。

11 業務従事者

- (1) 受注者は、自己の責任において、委託業務に従事する業務従事者（臨時に雇用する者を含む）を確保しなければならない。なお、増員及び欠員の補充については、受注者において募集し、採用するものとする。
- (2) 受注者は、業務の実施にあたり、業務従事者（変更）届を発注者へ提出しなければならない。
- (3) 受注者は、業務従事者の身分証明書を作成する場合においては、発注者に身分証明書交付承認申請書により承認を求めるものとする。
- (4) 受注者は、委託業務に従事する業務従事者について、可能な範囲で地元雇用に努めるものとする。

12 業務責任者等

受注者は、業務従事者の中から要求水準書等に定められた事項の処理にあたり、委託業務の管理運営のため、常時雇用関係があり、公共料金徴収業務について2年以上業務責任者として実務経験を有する者又は3年以上責任者代理として実務経験を有する者を業務責任者として専任で配置しなければならない。

また、業務を分担し、業務責任者を補佐する2名以上の業務リーダーを配置しなければならない。

13 業務責任者の役割

業務責任者は、委託業務全般について一切の管理を行い、業務の履行及び運営管理等取締りを行わなければならない。

14 届出の変更

受注者は、次の各号に該当する事項において、直ちに発注者へ届け出なければならない。

- (1) 受注者の名称、所在地、代表者、電話番号、業務責任者、現金取扱者、業務使用印鑑、日付印又は業務従事者に変更があったとき。
- (2) 上記に定める事項のほか、委託業務の履行上、必要があると認められるとき。

15 受注者遵守事項

受注者は、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 業務の実施にあたり、いかなる理由においても水道料金等以外の金品その他のものを収受してはならない。
- (2) 業務の実施にあたり、個人の所有物件を破壊し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の所有物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が損害を弁償しなければならない。

16 秘密の保持

受注者は、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 受注者は、委託業務の履行に際して知り得た事項は、一切第三者に漏らしてはならない。なお、この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (2) 受注者は、電算システムに入力されている情報及びこの契約を施行するために用いた資料並びにその結果等について、発注者の許可なく第三者のために転写、複写、閲覧又は貸出等を行ってはならない。
- (3) 受注者は、委託業務完了後は発注者の指定により保管を要するとされたものを除き抹消、焼却及び切断等、再生使用不可能な方法により処分しなければならない。

17 個人情報の保護

受注者は、委託業務の実施に伴い、個人情報を取り扱うときは会津若松市情報セキュリティポリシー、会津若松市個人情報保護条例、会津若松市個人情報保護条例施行規則及び個人情報の保護に係る約款を遵守しなければならない。

18 発注者及び他の業務受注者との連携

受注者は、委託業務の実施にあたり、発注者及び他の業務受注者と密接に連携・協力し、円滑な委託業務の履行を行なわなければならない。

19 経費の負担

受注者は、要求水準書等に明示されていない事項でも、業務の性質上、当然必要なものは発注者と協議のうえ、処理するものとする。ただし、緊急を要する場合については発注者の指示するところによる。また、費用負担は、別添「経費の負担区分について」に従うものとする。

第2章 委託業務の内容

1 受付業務（水道料金等）

- (1) 収納業務
- (2) 収納金の管理、報告業務（各種資料の作成）
- (3) 水道使用異動届（水道使用開始、中止届）受付入力業務
- (4) 下水道使用開始（休止・廃止・再開）届の受付（ただし、排水設備の完成に伴う開始届並びに排水設備の撤去に伴う廃止届については除く。）
- (5) 排除汚水量異動届等の受付
- (6) 納入通知書及び納入証明書等発行業務（証明に伴う決裁は発注者で行う。）
- (7) 使用者郵送先等変更業務
- (8) 私設メーター設置者からの検針値報告の受付（督促の電話を含む。）並びに検針値の記録・管理
- (9) 漏水調査受付及び減免申請受付業務
- (10) 使用者からの苦情、問い合わせ等の対応
- (11) 口座振替申込受付データ入力業務
- (12) 口座振替の推進に関すること
- (13) その他、受付業務に関する附帯業務

2 検針業務（水道料金等）

- (1) 検針員の指導及び監督
- (2) 検針事前準備（データ作成、ハンディ機器の準備、検針票「汚水量のお知らせ」の準備等）
- (3) 私設メーター及び湊町地区における地区管理簡易水道メーターの各戸検針作業
- (4) 湊地区においての「汚水量のお知らせ」の配布
- (5) 新設分の調査及び検針順路の決定
- (6) 各戸検針作業
- (7) 検針データ入力処理（検針値の記録・管理を含む）
- (8) 「使用水量・汚水量のお知らせ」の出力及び配布
- (9) 検針時に検定有効期間満了メーター、メーター不感度及びガラスの破損等の報告
- (10) 検針再調査（使用実績が著しく変動した場合の原因調査）及び再入力
- (11) 漏水等の調査及び使用者へのお知らせ
- (12) 異常水量の調査及び使用者へのお知らせ
- (13) 冬期検針及び認定処理
- (14) 給水条例違反の発見及び報告
- (15) 無届使用者、無届転出者の調査及び上下水道局が指定する使用者等の調査

- (16) 検針等に係る使用者への説明・指導
- (17) 中止メーター調査
- (18) メーター口径変更に伴うデータ入力業務
- (19) メーター撤去に伴うデータ入力業務
- (20) 私設メーター調査（不定期な指針等の現認）
- (21) 湯川村下水道使用料等関連業務
- (22) 検針業務に係る苦情・問い合わせ等の対応
- (23) その他、検針業務に関する附帯業務

3 調定、更正業務（水道料金等）

- (1) 調定・賦課に関する資料の作成、報告（調定に伴う決裁は、発注者で行う。）
- (2) 上水道新設分に対する下水道使用料等の賦課状況の確認、報告
- (3) 調定更正の必要が生じたものについては、事由（誤検針、誤調定、漏水等）を報告し、該当者には文書発送し、調定更正処理を行うこと。（調定更正に伴う決裁は発注者で行う。）
- (4) 還付（過誤納金を含む）処理及び該当者への文書発送（調定更正に伴う決裁は、発注者で行う。）
- (5) 排除汚水量異動届等に伴う還付・請求処理及び該当者への文書発送（調定更正に伴う決裁は、発注者で行う。）
- (6) 地下水使用者（単独・併用）の使用箇所・人数の調査及び調定更生が発生した場合の追徴・還付
- (7) 調定、更正に伴う苦情・問い合わせ等の対応
- (8) その他、調定及び更正業務に関する附帯業務

4 収納業務（水道料金等）

- (1) 窓口収納及び収納消込
- (2) 各種納入通知書作成と発送処理
 - a) 納付書、督促状及び停水予告通知書、口座引落通知書・口座振替領収書（水道検針のない下水のみ分）作成及び発送（停水予告通知書は、督促状によっても納入に至らなかった分を翌月に発送）
 - b) 赤井第二納付組合員への納入通知書については、組合員分をまとめて組合長へ送付すること。
- (3) 宛先不明分の納入通知等の調査及び配付
- (4) コンビニエンスストア等収納処理と集計表の作成
- (5) 口座振替処理（金融機関とのデータの授受を含む）
- (6) 口座振替停止依頼票の作成

- (7) 収納金の発注者指定口座への入金（出納取扱金融機関）
- (8) 収納業務に係る日報、月報及び年報の作成
- (9) 収納業務に係る苦情・問い合わせ等の対応
- (10) その他、収納業務に関する附帯業務

5 滞納整理業務（水道料金等）

- (1) 滞納整理の交渉等の記録及び管理
- (2) 督促状等の発送（滞納整理による発送不要分抜き取り作業等を含む）
- (3) 現地訪問（委託業務の区域外を含む）及び電話等による未収金の徴収
- (4) 領収印の管理
- (5) 分納誓約及び債権管理
- (6) 収納状況の確認
- (7) 収納金の納入
- (8) 未納者の転出先の追跡調査及び送付先変更入力
- (9) 未納者の支払督促制度並びに破産に伴う配当要求に係る資料の作成
- (10) 不納欠損に係る資料の作成（不納欠損に伴う決裁は、発注者で行う。）
- (11) 下水のみ使用者の催告書に係る資料の作成及び発送（催告に伴う決裁は発注者で行う）
- (12) 滞納整理業務に係る苦情・問い合わせ等の対応
- (13) その他、滞納整理業務に関する附帯業務

6 精算業務（水道料金等）

- (1) メーター指針値の読取及び料金の算出
- (2) 収納（閉栓時の清算は、現地精算又は、口座振替、納入通知書の発送による処理を行う。）
- (3) 下水道使用中止届に伴う料金の算出
- (4) 日付印の管理
- (5) 転居先調査
- (6) 口座振替停止依頼票の作成
- (7) 精算業務に対する苦情・問い合わせ等の対応
- (8) その他、精算業務に関する附帯業務

7 開栓、閉栓業務（水道料金等）

- (1) 申込みに基づく開栓、閉栓作業及びメーター指針値の読み取り
- (2) 水道使用中止に伴うメーター撤去（口径 13 mm～25 mm）
- (3) 不感度、メーター破損に伴うメーター取替（口径 13 mm～25 mm）

- (4) 開栓、閉栓作業時に発見した漏水の使用者又は所有者への連絡
- (5) 検定有効期間満了メーター箇所の開栓に伴うメーターの取替（口径 13 mm～25 mm）
- (6) 給水停止業務に係る苦情・問い合わせ等の対応
- (7) その他、開栓及び閉栓業務に関する附帯業務

8 給水停止業務（水道料金等）

- (1) 停水予告通知書及び停水執行票の作成及び交付
（通知書の交付に伴う決裁は、発注者で行う。）
- (2) 給水停止執行
- (3) 給水停止解除
- (4) 給水停止報告書の作成及び発注者への報告
- (5) 収納金の納入
- (6) 給水停止業務に係る苦情・問い合わせ等の対応
- (7) その他、給水停止業務に関する附帯業務

9 電子計算処理業務（水道料金等）

- (1) システムの運用保守管理（付属機器を含む）
- (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）
- (3) データの入力
- (4) 水道料金等の計算
- (5) 仮調定及び本調定の確定処理
- (6) 各種帳票の出力
- (7) 住居表示変更、国土調査等に伴う水栓所在地の変更入力
- (8) システム変更、改修等によるデータ確認業務
- (9) その他、電子計算処理業務に関する附帯業務

10 予算、決算事務（水道料金等）

- (1) 各種予算資料の発注者への提出
- (2) 各種決算資料（不納欠損を含む）の発注者への提出
- (3) その他、予算、決算業務に関する附帯業務

11 受益者負担金等収納業務の内容

- (1) 収納金の管理、報告業務（資料の作成）
- (2) 窓口収納、収納消込処理（納付書再発行を含む）及び口座振替収納処理
- (3) 納入通知書（再発行）発行業務
- (4) 口座振替処理（金融機関とのデータ授受を含む）

- (5) 口座振替停止依頼票の作成
- (6) 収納金の発注者指定口座への入金（出納取扱金融機関）
- (7) 収納業務に係る日報の作成
- (8) その他、収納業務に関する附帯業務

12 他収納金（加入金、手数料等）収納業務の内容

- (1) 窓口収納
- (2) 収納金の管理、報告業務（資料の作成）
- (3) 収納金の発注者指定口座への入金（出納取扱金融機関）

13 スマートメーター導入関連業務

- (1) 難検針地区などにおけるスマートメーター導入に関する検討業務（費用負担等についてはスマートメーター導入時に発注者と協議する）
- (2) 受託者が設置したスマートメーターに係る苦情・問い合わせ等の対応
- (3) その他スマートメーターに係る附帯業務

14 業務習熟期間

- (1) 受注者は、業務習熟期間中に発注者及び現在の受注者から業務委託に関する一切の事務を正確に引き継がなければならない。
- (2) 業務習熟期間内における、受注者の業務従事者の事務引継ぎ等業務習熟にかかる経費については受注者の負担とする。

15 契約期間満了等による事務引継等

- (1) 受注者は、業務委託の期間が満了する場合は、発注者及び発注者の指定する者に対し、発注者の指定する日から委託期間満了日までの間に、また、業務委託期間中に契約が解除された場合は発注者の指定する期間までに、支障なく円滑に業務ができるよう、業務委託に関する一切の事務を正確に必要な資料の提出及び技術指導により引き継ぐものとする。
- (2) 受注者は、引継ぎ後に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事務引継ぎに協力しなければならない。
- (3) 事務引継ぎにかかる経費については受注者の負担とする。ただし、新たな受注者に帰属する費用は含まないものとする。

16 従事者の研修

- (1) 業務に携る従事者に対して、継続的に必要な研修を実施すること
- (2) 研修に関する費用は、受注者の負担とすること

17 その他

上記のほか、関連する附帯業務の内容については、必要に応じ、発注者と協議して定める。

第3章 業務従事者の厳守事項

業務従事者は、次の各項に掲げる事項を厳守し、業務を執行しなければならない。

1 着用被服

業務履行のため、使用者と接するときは、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 身分証明書の携行

使用者等を訪問するときは、受注者が承認した身分証明書を常に携行し、必要に応じ提示できるように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。

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、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。
- (2) この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。

第4章 業務使用消耗品の負担

1 業務使用消耗品の負担

業務使用消耗品の負担は、受注者の負担とする。なお、印刷製本に係る経費については、別添「経費の負担区分について」に従うものとする。

第5章 収納率等

1 収納率の向上

受注者は、水道料金について、前年度の収納率（5月31日現在）を確保し、さらなる収納率等の向上を目指すものとする。

第6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、年間委託料総額の12分の1の委託料を、発注者所定の手続きに従い請求するものとする。

2 委託料の支払

発注者は、委託業務の履行内容を確認後、受注者から請求を受けたときは、適法な請求書を受理した日から30日以内に支払うものとする。ただし、委託業務の業務習熟期間については、委託料を支払わないものとする。

第7章 その他

1 事故発生時の報告書の提出

受注者は、次の各号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) 領収証書及び領収印の紛失等
- (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、滅失及びき損等
- (5) その他、発注者に報告する必要があると認めたもの

2 事故等の処理

- (1) 前項に規定する事故等の処理については、発注者と受注者で協議の上行うものとする。ただし、受注者において、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には、受注者の責任において当該措置を行うものとする。
- (2) 受注者の責任により発注者又は第三者に損害を与えた場合は、受注者はその損害を賠償しなければならない。

3 苦情等の対応

受注者が自己の責任において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解決にあたり、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。

4 電子データ及び関連文書の保存

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

5 業務計画書及び業務実績報告書等の提出

- (1) 受注者は、各年度の業務実施 30 日前までに、委託業務を履行するための業務体制及び業務執行計画の工程表、その他必要な事項を明示した業務計画書を提出するものとする。
- (2) 受注者は、各年度の業務実施終了後速やかに、委託業務実績報告書を提出し、業務の実施報告をするものとする。
- (3) 受注者は、その他、発注者が指示する書類・資料等について速やかに作成し提出しなければならない。

6 業務状況報告会議の実施

- (1) 発注者は、受注者の業務内容及び帳簿並びにその他の事項について、定期に受注者と報告会議を開催するものとする。
- (2) 発注者は、必要と認めたときは、受注者と臨時に業務に係る会議を開催するものとする。

7 災害時応援に係る協定

受注者は、本市と災害時における応援協定を交わすものとする。

8 孤立死防止等ネットワークに関する協定

受注者は、本市と地域住民の福祉の向上と安全・安心なまちづくりに寄与するため孤立死防止等ネットワークに関する協定を交わすものとする。

9 定めのない事項

本水準書に定めのない事項については、発注者と受注者で協議する。なお、特別な理由及び緊急を要する場合は、発注者の指示するところによる。

経費の負担区分について

経費負担の区分については、以下のとおりとし、下記の記載以外の経費の負担については、発注者の指示に従うものとする。

なお、委託期間満了及び契約解除の際は、受注者が設置した物品は受注者の責任においてすべて撤去し、発注者から貸与された物品はすべて発注者に返却するものとする。

また、発注者から貸与された物品が、経年劣化等により使用に耐えない状況になった場合は、発注者と受注者で協議する。

○発注者が負担するもの

区 分	備 考
建物維持管理費	庁舎に係る維持管理費
現行システム関連費	① 上下水道料金システム及び下水道受益者負担金システム維持管理に係る経費 ② オンライン端末及び周辺機器（OCR 等）経費 ③ スマートフォン（検針用）及び周辺機器、バッテリー、ロール紙等の消耗品 ④ 回線費用 ⑤ 保守費用
事務用機械器具類の保守点検費	パソコン等貸与備品の保守点検に係る経費
光熱水費	庁舎の電気料、ガス使用料、水道料、下水道使用料
通信費	庁舎の電話使用料（受注者の携帯電話を除く）
セキュリティ費	庁舎防犯警備に係る経費
清掃費	庁舎清掃に係る経費
消防機器点検費	庁舎に設置してある消防機器点検に係る経費
受注者使用営業車両駐車場	庁舎の駐車場を利用
使用者（お客様）駐車場	庁舎の駐車場を利用
後納郵便物等郵送料	以下の郵便物の郵送料については、発注者が、直接日本郵便株式会社等に支払う。 ① 水道料金等及び受益者負担金等納入通知書郵送料 ② 水道料金等及び受益者負担金等督促状郵送料 ③ 水道料金停水予告通知書郵送料 ④ 下水道使用料等口座引落通知書郵送料 ⑤ 下水道使用料等及び受益者負担金等口座振替領収書郵送料 ⑥ 下水道使用料等催告書、滞納処分予告通知書郵送料 ⑦ その他市が業務上必要と認める郵便物郵送料
収納手数料	以下の経費は、発注者が金融機関等と契約締結の上支払う。 ① 口座振替手数料 ② 郵便振替手数料 ③ コンビニエンスストア等収納代行手数料等

印刷製本費	以下の帳票類の発注は、発注者で行う。 ① 水道料金等及び受益者負担金等口座振替・自動払込利用申込書 ② 水道料金等及び受益者負担金等納入通知書 ③ 水道料金等及び受益者負担金等督促状 ④ 受益者負担金等払込取扱票 ⑤ 停水予告通知書 ⑥ 停水執行票 ⑦ 多用途通知書 ⑧ 窓空き封筒 ⑨ 検針のお知らせ票 ⑩ その他データ管理用帳票
事務用備品 (貸与とする)	パソコン、プリンター、バスター、メールシーラー、机、椅子、ロッカー、キャビネット、書庫 等 (注) 事務用物品の必要な数等については、発注者と受注者との間で協議をする。

○受注者が負担するもの

区 分	備 考
印刷製本費	① 業務に必要なコピー用紙 ② 預り書
車両維持経費	営業車両に係る全経費 ① 車両購入費 ② 車検及び定期点検整備費用（法定外6月点検を含む） ③ 燃料費 ④ 損害保険料 ⑤ その他車両に係る付属品
保険料	収納に伴う現金運送賠償責任保険料等
通信費	庁舎の電話使用料を除く受注者の携帯電話等
被服費	従事者用の被服、名札等
事務用備品	コピー機等
事務用消耗品	現金取扱領収日付印、その他業務用消耗品
旅行旅費	出張旅費等