

窓口・料金収納等業務委託仕様書

令和8年4月1日～令和13年3月31日

本庄市上下水道部

目 次

第1章 一般事項	・・・・・・・・	1
1 総則		
2 業務の履行期間等		
3 委託業務の内容		
4 委託業務対象区域		
5 執務場所等		
6 委託業務の実施時間等		
7 業務従事者		
8 業務責任者等		
9 現金取扱者		
10 業務使用印		
11 委託業務監督員		
12 届出義務		
第2章 業務履行	・・・・・・・・	4
1 履行義務		
2 委託業務実施計画		
3 業務改善提案		
4 業務内容の変更		
5 業務報告		
6 業務検査		
7 その他の報告		
8 業務従事者の教育		
9 業務マニュアル		
10 事故発生時の処理		
第3章 委託業務の内容及び実施方法等の概要	・・・・・・・・	6
第1節 検針業務	・・・・・・・・	6
1 業務の内容		
2 実施方法等の概要		
第2節 調定請求業務	・・・・・・・・	8
1 業務の内容		
2 実施方法等の概要		

第3節 収納業務	9
1 業務の内容		
2 収納する料金等		
3 実施方法等の概要		
第4節 滞納整理業務	11
1 業務の内容		
2 実施方法等の概要		
第5節 精算業務	13
1 業務の内容		
2 実施方法等の概要		
第6節 受付業務	14
1 業務の内容		
2 実施方法等の概要		
第7節 配水・給水管網図及び給水台帳閲覧等窓口対応業務	15
1 業務の内容		
2 実施方法等の概要		
第8節 電子計算処理業務	16
1 業務の内容		
2 実施方法等の概要		
第9節 給水装置工事等管理業務	17
1 業務の内容		
2 実施方法等の概要		
第10節 メーター管理業務	19
1 業務の内容		
2 実施方法等の概要		
第11節 附帯業務	20
1 郵便物持込業務		
2 不納欠損準備業務		
3 窓口営業時間外対応業務		
4 下水道使用料及び農業集落排水施設使用料調定対応業務		

第4章 遵守事項	・ ・ ・ ・ ・	21
1 制服の着用		
2 業務従事者証の携行		
3 お客さま対応		
4 職務専念義務		
5 現金等の取扱い		
6 帳票類等の取扱い		
7 金品等の授受の禁止		
8 法令等の遵守		
9 秘密の保持		
10 情報セキュリティポリシー		
11 個人情報の保護		
第5章 経費負担	・ ・ ・ ・ ・	24
1 経費負担		
第6章 委託料の支払い	・ ・ ・ ・ ・	24
1 委託料の請求		
2 委託料の支払い		
第7章 移行準備期間	・ ・ ・ ・ ・	25
1 移行準備作業		
2 移行準備に要する経費負担		
第8章 業務引継ぎ	・ ・ ・ ・ ・	25
1 業務引継ぎ		
2 電算システム等の貸出		
3 営業所の原状回復		
4 業務引継ぎに要する経費負担		
第9章 その他	・ ・ ・ ・ ・	26
1 事故発生時の報告		
2 健康診断の実施		
3 電子データ等の保存		
4 貸与品の管理		
5 再委託又は下請負の禁止		
6 損害賠償責任		
7 緊急応援要請		

8 協議事項

第1章 一般事項

1 総則

本仕様書は、発注者が受注者に委託する窓口・料金収納等業務委託及び電算処理業務（以下「委託業務」という。）について、必要な事項を定める。

受注者は契約書のほか、本仕様書及び関連資料（以下「本仕様書等」という。）に基づき、適正な業務の執行に努めなければならない。

2 業務の履行期間等

- (1) 履行期間は契約締結日から令和13年3月31日までとする。
- (2) 委託業務は令和8年4月1日から開始し、契約締結日から令和8年3月31日までは移行準備期間とする。
- (3) 発注者は委託業務の期間が終了した後、令和13年5月31日までは、必要に応じて受注者に対して資料及びデータの提出を受注者の負担により求めることができる。

3 委託業務の内容

水道料金、下水道使用料及び農業集落排水処理施設使用料（以下「水道料金等」という。）の徴収に係る次に掲げる業務を行う。ただし、下水道使用料については、本庄市上下水道部長に下水道使用料の調定等を委任する規則に規定する業務とし、農業集落排水処理施設使用料については、本庄市上下水道部長に農業集落排水処理施設使用料の調定等を委任する規則に規定する業務とする。

- (1) 検針業務
- (2) 調定請求業務
- (3) 収納業務
- (4) 滞納整理業務
- (5) 精算業務
- (6) 受付業務
- (7) 配水・給水管網図及び給水台帳閲覧等窓口対応業務
- (8) 電子計算処理業務
- (9) 給水装置工事等管理業務
- (10) メーター管理業務
- (11) その他(1)から(10)に附随する業務で発注者が必要に応じ指示する業務

4 委託業務対象区域

- (1) 請求収納業務及び滞納整理業務については、日本国内とする。
- (2) (1)以外の業務については、本庄市水道事業給水条例（平成18年本庄市条例第181号）（以下「給水条例」という。）第2条に規定する給水区域及び発注者が定めた区域とする。

5 執務場所等

- (1) 委託業務の主な執務場所（以下「営業所」という。）は、本庄市水道庁舎（本庄市

千代田3丁目4番5号)内とし、発注者が提供するスペースは水道庁舎1階のうち約25㎡とする。また、本庄市児玉総合支所(本庄市児玉町八幡山368番地)内に料金収納窓口を設けること。なお、料金収納窓口は児玉総合支所1階(約16㎡)とする。

(2) 受注者は、発注者と協議のうえ、営業所の名称を決定し、その名称を掲げるものとする。

(3) 受注者は、委託業務の履行にあたり不足する業務スペース(以下「事務所」という。)については必要に応じて、業務用駐車場及び業務従事者等用駐車場等については市内に自己負担で設けるものとする。ただし、業務用車両3台、業務用原動機付自転車1台については水道庁舎内に駐車することができるものとする。

6 委託業務の実施時間等

(1) 営業所の営業時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。

(2) 営業所の休業日は、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から翌年1月3日までとする。

(3) 給水停止実施日については、給水停止対象者からの連絡・問い合わせ等に対応するため、あらかじめ発注者に報告のうえ、自己の責任において午後7時まで営業所の料金収納窓口を開くことができるものとする。(4) 事務所については、(1)、(2)及び(3)の規定にかかわらず、料金収納窓口を開くことができるものとする。

(5) 委託業務の実施時間は、(1)及び(2)に準じるものとする。ただし、業務の日程や使用者からの申し出等の内容により、時間外においても業務を実施することができるものとする。

7 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を確保すること。

なお、増員及び欠員については、受注者において採用すること。

(2) 受注者は、業務従事者として3委託業務の内容に規定する各業務に精通し、十分な経験と知識を有する者を置くこと。また、特に電子計算処理業務に携わる従事者は、システム運用に関する発注者の指示等に十分対応可能な者とする。

(3) 受注者は、業務の実施にあたり、組織体制及び緊急連絡体制を確立し、業務従事者名簿及びその体制図を発注者に提出すること。また、これを変更するときも同様とする。ただし、緊急時等やむを得ない場合は、口頭で発注者に報告した後、これを提出することができるものとする。

8 業務責任者等

(1) 受注者は、委託業務の執行及び運営管理のために、業務従事者の中から専任の業務責任者を選任し、あらかじめ書面により発注者に届け出ること。

(2) 受注者は、業務責任者を補佐するため業務従事者の中から業務副責任者を選任し、あらかじめ書面により発注者に届け出ること。また、業務責任者が不在の際には、業務副責任者がその役割を果たさなければならない。

(3) 業務責任者は、委託業務全般について一切の管理を行い、円滑な業務履行の確保及

び運営管理を行うこと。

(4) 業務責任者は、業務従事者の指揮監督にあたること。

(5) 業務責任者は、委託業務に関し3年以上の実務経験を有する者とし、業務従事者に対し、委託業務に必要な研修を行い、知識、技術及び接遇の向上に努めること。

9 現金取扱者

受注者は、委託業務の履行のため、業務従事者の中から現金取扱者を指定し、発注者に届け出ること。また、現金取扱者の指定を解除した場合も同様とする。

10 業務使用印

(1) 受注者は、業務従事者が業務で使用する印鑑をあらかじめ書面により発注者に提出すること。また、印鑑を変更するときも同様とする。

(2) 受注者は、領収日付印（以下「領収印」という。）を調製し、発注者に領収印台帳を提出すること。また、領収印を改刻又は廃止した場合も、受注者は発注者へ届け出ること。

11 委託業務監督員

発注者は、受注者又は業務責任者に対して指示及び監督するため、委託業務監督員を選任し、書面により受注者に通知すること。また、委託業務監督員を変更するときも同様とする。

12 届出義務

受注者は、次に掲げる事由が生じたときは、直ちに発注者に届け出ること。

(1) 受注者の名称、所在地、代表者、使用印、電話番号等の変更

(2) 業務責任者及び業務副責任者の選任、変更

(3) 現金取扱者の指定、変更

(4) 業務従事者の変更

(5) (1)～(4)のほか、委託業務の執行上、必要があると認められるとき

第2章 業務履行

1 履行業務

受注者は、本仕様書等に明示されていない事項でも業務の性質上必要なものは、自らの責任と負担で履行しなければならない。

2 委託業務実施計画

- (1) 受注者は、委託業務を履行するにあたり、業務実施概要及び実施工程等を記した委託業務実施計画書を作成し、発注者の承認を受けること。
- (2) 委託業務実施計画書については、委託業務の目的が達成できるよう本仕様書等に記載のない事項についても想定し、綿密に作成すること。

3 業務改善提案

受注者は、委託業務の履行に際し最善の努力を行うとともに、必要に応じて業務の改善提案を発注者に行うものとする。

4 業務内容の変更

発注者は、必要があると認めるときは、両者協議のうえ、業務内容を変更することができる。ただし、軽微な変更の場合は、契約金額の変更は行わないものとする。

5 業務報告

(1) 業務報告書

受注者は、委託業務の履行に係る日次及び月次報告書を作成し、翌月15日までに発注者に提出すること。

(2) 業務処理報告書

ア 受注者は、受注者では処理できない事項が生じたときは、速やかに発注者に報告し、その指示を受けるとともに業務処理報告書を提出すること。

イ 発注者は、受注者の行った処理を確認するため、発注者の指定する事案について受注者に業務処理報告書の提出を求めることができるものとする。

(3) 業務報告会議

発注者は、必要があると認めるときは、随時、委託業務の履行状況、翌月の業務実施計画及びその他の事項について、受注者に委託業務に係る会議の開催を求めることができるものとする。

6 業務検査

- (1) 発注者は、委託業務の履行状況を審査するため、定期的に発注者の指定する関係書類を検査するものとする。
- (2) 発注者は、(1)の規定のほか、随時、必要な書類の提出を受注者に求めることができるものとし、受注者は発注者から請求があったときは、速やかに提出すること。
- (3) 発注者は、必要があると認めるときは、随時、営業所等への立入検査を行うことができるものとする。

- (4) 発注者は、(3)の規定のほか、随時、現地訪問に同行し、業務内容を検査することができるものとする。
- (5) 受注者は、(3)及び(4)に規定する立入検査及び同行検査があったときは、発注者に協力し、業務の処理状況及び処理手順並びに情報の保管状況等を説明すること。
- (6) 発注者は、検査の結果、必要があると認めるときは、書面により受注者に指導、指示を行うものとし、受注者はその指導、指示に従い、速やかに是正するとともに是正内容を明記した報告書を発注者に提出すること。

7 その他の報告

受注者は、本仕様書等に定めるもののほか、次に掲げる事項が発生したときは、速やかに発注者に報告すること。

- (1) 関係法令及び規則並びに本庄市水道事業給水条例及び関係規則等に違反する行為又は違反する給水装置の使用
- (2) メーター等の遺失及び破損等
- (3) 使用状況データと著しく異なる使用状況
- (4) 事故又は危険が予想される給水装置
- (5) 公道上における漏水
- (6) その他水道の給水に関する異常な事項

8 業務従事者の教育

- (1) 受注者は、受注者の責務、業務の処理手順、情報の管理、法令等の遵守、待遇その他委託業務に従事するにあたって必要な事項に関する研修等を適宜実施し、常に業務従事者の能力向上に努めなければならない。
- (2) 受注者は、業務従事者が交代等をするときは、業務内容の引継ぎを行わせ、円滑に委託業務を履行できるようにすること。

9 業務マニュアル

- (1) 受注者は、委託業務の具体的処理手順を記載したマニュアルを作成し、その処理内容について発注者の承認を受け、業務従事者に周知すること。
- (2) 受注者は、(1)のマニュアルを発注者に提出すること。なお、当該マニュアルの著作権は発注者に帰属するものとする。また、受注者は、発注者及び発注者から正当に権利を取得した第三者に対し、当該マニュアルに係る著作権者人格権を行使しないものとする。

10 事故発生時の処理

受注者は、委託業務の履行中に事故が発生したときは、直ちに必要な措置を講じるとともに、速やかに発注者に報告すること。

第3章 委託業務の内容及び実施方法等の概要

第1節 検針業務

1 業務の内容

検針業務は、閉栓中及び給水停止中のものを含む全ての水道メーター並びに井戸汚水等に設置している汚水排除量等の計測装置（以下「メーター」という。）の設置場所に赴き、メーターの指針値に基づく使用水量並びに水道料金等を検針機器により算定し、使用者へ通知するとともに使用状況の確認、審査及び再調査等を行う業務であり、その内容は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 検針予定表の作成及び進捗状況管理
- (2) メーターの指針値の読み取り及び検針機器への入力
- (3) 検針機器による使用水量及び水道料金等の算定
- (4) 使用水量等必要事項を記載した「水道使用量等のお知らせ」の出力及び交付
- (5) 使用水量が著しく変動した場合の調査及び使用者への説明
- (6) 無届使用者の氏名、使用開始日等の調査及び処理
- (7) 無届転居者の転居日、転居先等の調査及び処理
- (8) 発注者の指定する使用者等の調査、報告及び処理
- (9) メーターの故障、破損等の発見及び報告
- (10) 検定期間満了メーターの確認及び報告
- (11) 検針後データの確認及び審査
- (12) 検針後データの確認及び審査の結果が不十分又は不備なものについての再調査
- (13) 発注者の指示又は使用者等から苦情があった検針内容についての再調査
- (14) 使用水量の認定に係る処理
- (15) 新規設置メーターの調査及び検針順路の決定
- (16) 検針業務に係る各種集計及び統計の作成並びに提出
- (17) 発注者の指示する文書の配布
- (18) 検針業務に係る問い合わせ対応及び苦情処理
- (19) その他の附帯業務

2 実施方法等の概要

- (1) 検針は、発注者の指示する給水区域の区分に基づき奇数月又は偶数月に分け、交互に隔月検針するものとする。ただし、発注者の指示するものについては、毎月検針とする。
- (2) 検針日は、毎回定例日とする。ただし、やむを得ず変更する場合は毎回定例日を基準に原則として前2日後5日の範囲を超えないものとし、月を変更しての検針は認めないものとする。
- (3) 検針時間は、水道法第17条に規定する給水装置の検査のための立入に準じて、日出後日没前とする。ただし、使用者等の要望によりその時間が指定された場合は、この限りではない。
- (4) 検針にあたっては、毎月、検針予定表を作成し、発注者の指定する期日までに発注

者に提出すること。

- (5) 検針は、誤検針及び未検針がないための措置を講ずるとともに、当該事例が発生したときは、速やかに発注者に報告するとともに受注者の責任においてすべて処理すること。
- (6) 検針は、メーター設置場所に赴き、お客様番号（水栓番号）、メーター番号、使用者名等を確認したうえで、メーターの指針値を正確に読み取り、検針機器に正確に入力すること。
- (7) 現地で検針機器に指針値を入力後、指針値、使用水量及びその他必要事項を記載した「水道使用量等のお知らせ」（以下「検針票」という。）は消費税の適格請求書等保存方式（以下「インボイス制度」という。）に対応したものを出力し、使用者等への手渡しや郵便ポストへの投函など入手しやすい箇所に置くこと。ただし、使用者等からの届出又は発注者からの指示により別途送付等の措置が必要なものについては、速やかに適切な措置を講じること。
- (8) 次に掲げる事項のいずれかに該当するときは、使用者等に状況を説明し、事情確認を行うなどその原因を調査すること。また、漏水の発生又はその疑いがあるときは、使用者等に修理等を行うよう指導すること。
 - ア 使用水量が前回又は前年同期の使用水量と比較して異常なとき
 - イ 給水装置及び給水設備からの漏水が疑われるとき
 - ウ 使用中にもかかわらず指針が変化していないとき
 - エ 使用中中止中又は給水停止中にもかかわらず指針が変化しているとき
 - オ その他特に使用水量に疑問があるとき
- (9) 無届使用を発見したときは、その者の氏名及び使用開始日等を調査し、開栓処理を行うこと。ただし、氏名及び使用開始日等が不明で無届使用が継続する場合は、給水停止執行予定日を予告し、予告日に給水停止を執行すること。
- (10) 無届転居を発見したときは、その者の転居日及び転居先等を調査し、閉栓処理を行うこと。
- (11) 検針時にメーターの不進行及びガラスの破損並びにメーターの検定期間満了等を見つけたときは、速やかに発注者に報告すること。
- (12) 検針後データを検針機器から出力してその内容を確認及び審査し、不十分又は不備のあるものについては再検針及び再調査を行い、適正な検針済データを作成すること。発注者の指示又は使用者等からの苦情等があった検針内容についても同様とする。
- (13) 給水条例第28条第1項に掲げる事由により使用水量の認定を行うときは、必要な書類を添えて発注者に伺書を提出し、発注者の承認を得ること。
- (14) 使用水量の認定を行ったときは、発注者の承認を得たうえで使用者等に通知すること。
- (15) 検針業務に係る日次及び月次報告書並びに統計資料等を作成し、翌月15日までに発注者に提出すること。
- (16) 使用中中止している水栓が開栓状態にあることを発見した場合又は発注者が指示した場合には、メーターボックス又はシャフト内のバルブ操作により閉栓すること。

第2節 調定請求業務

1 業務の内容

調定請求業務は、定例検針及び精算検針の結果並びに使用水量の認定結果に基づき、毎月、水道料金等の収入を調定するために必要な資料を作成し、発注者が調定した金額をもって、使用者等の納入義務者へ納入の通知を行うとともに出納取扱金融機関及び収納取扱金融機関（以下「取扱金融機関」という。）へ口座振替依頼を行う業務であり、その内容は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 検針及び認定結果に基づく認定資料の作成及び提出
- (2) 納入通知書の作成及び送付
- (3) 口座振替依頼データの作成及び取扱金融機関等へのデータ伝送処理
- (4) 調定の更正処理
- (5) 水道料金等の減免に係る処理並びに資料作成及び提出
- (6) 宛先不明分の納入通知書の調査並びに再発送及び配布
- (7) その他の附帯業務

2 実施方法等の概要

- (1) 当月の検針及び認定結果に基づき、発注者と協議のうえ調定表、調定明細表、口径別一覧表及び段階別一覧表並びに調定更正一覧表等統計資料として必要な帳票を作成し、発注者の指定する期日までに発注者に提出すること。
- (2) インボイス制度に対応した納入通知書を作成し、発注者の承認を得て、発注者の指定する期日までに納入義務者に送付すること。
- (3) 同一の納入義務者の納入通知書は、取りまとめたうえで一括して送付すること。
- (4) 本庄市が納入義務者となっている納入通知書は、発注者の指示に従い処理すること。
- (5) 発注者が調定した当月の金額に基づき、口座振替データを取扱金融機関ごとに作成し、当該取扱金融機関の指定する日までに引き渡すこと。
- (6) 定例分の納入通知書の送付日は、毎回定例日とする。ただし、やむを得ず変更する場合は、毎回定例日を基準に原則として前後3日の範囲を超えないものとし、月を変更しての請求は認めない。
- (7) 調定を更正する必要があるときは、更正の理由を明確に示す書類を添えて、発注者の承認を得ること。
- (8) 水道料金等について減免の適用又は解除するときは、必要な書類を添えて発注者に伺書を提出し、発注者の承認を得ること。
- (9) 宛先不明等で納入義務者に到達しない納入通知書は調査し、宛先の修正及び再送付、現地配布等により、納入の通知漏れがないようにすること。

第3節 収納業務

1 業務の内容

収納業務は、各種徴収方法により正確かつ確実に収納するとともに、収納された水道料金等を発注者の出納取扱金融機関の口座に納金する業務並びに収納データに基づき収納消込等を行う業務であり、その内容は、次に掲げるとおりとする。なお、業務履行に際しては、収納率向上に努めなければならない。

- (1) 収納金の出納取扱金融機関への納金
- (2) 収納消込処理（口座振替、コンビニエンスストア収納及びスマートフォン決済収納による収納）
- (3) 収入日計表等の作成及び提出
- (4) 還付・充当の処理並びに伺書の作成及び提出
- (5) その他の附帯業務

2 収納する料金等

水道料金等、水道加入金、給水装置工事に係る設計審査手数料及び竣工検査手数料、指定給水装置工事事業者指定手数料、量水器紛失弁償金、本庄市上下水道部複写実費徴収規程による文書等の複写に係る実費その他の収納金とする。

3 実施方法等の概要

- (1) 窓口等で収納した料金は、当日又は翌出納取扱金融機関営業日までに発注者の出納取扱金融機関口座に納金すること。
- (2) 収納した現金等は厳密な管理を行うとともに、紛失又は盗難等の事故が発生したときは、速やかに発注者に報告し、その指示に従うこと。
- (3) 出納取扱金融機関から送付された納入済通知書に基づき、速やかにデータの消込処理を行うこと。
- (4) 出納取扱金融機関から送付された口座振替処理済通知書に基づき、速やかにデータの消込処理を行うこと。
- (5) 口座振替処理済データのうち、口座振替不能データについては、再度の口座振替及び消込処理を行うこと。
- (6) コンビニエンスストア収納及びスマートフォン決済収納（以下「コンビニ収納等」という。）に係る消込処理を行うこと。また、新たな収納方法を導入した場合も同様とする。
- (7) 収入日計表及び月計表等並びにコンビニ収納等の手数料の支払に係る資料を発注者の指定する期日までに作成し、発注者に提出すること。また、新たな収納方法を導入した場合も同様とする。
- (8) 水道料金等の重複収納又は漏水等に伴う減額措置により過誤納が生じたときは、納入義務者に通知したうえで、速やかに還付伺を発注者に提出し、発注者の指示に従い還付・充当処理を行うこと。
- (9) 窓口等での収納に係るつり銭準備金を自己調達し、その保管及び管理を行うこと。
- (10) 納入済通知書その他の関係帳票等の整理、保管及び管理を行うこと。

- (1 1) 領収印の管理を行うこと。
- (1 2) 口座振替の利用を推進すること。

第4節 滞納整理業務

1 業務の内容

滞納整理業務は、納入期限を経過した水道料金等を収納するまでの給水停止業務を含む一連の業務であり、債権が時効消滅するまで継続的に行う業務である。その内容は次に掲げるとおりとする。

- (1) 督促状の作成及び送付
- (2) 給水停止予告通知書の作成及び送付
- (3) 電話及び訪問等による納付指導
- (4) 納付相談の実施及び誓約書の徴取
- (5) 納付状況、交渉経過等の記録及び管理
- (6) 転居した滞納者の転居先調査並びに電話及び訪問等による催告
- (7) 滞納者への支払督促等に係る資料の作成及び提出
- (8) 給水停止対象者の抽出及び対象者リストの作成及び提出
- (9) 給水停止事前通知書の作成及び送付
- (10) 給水停止執行書の作成及び交付
- (11) 給水停止執行
- (12) 滞納金の収納及び給水停止解除
- (13) 給水停止執行に係る収納金の収納報告書及び給水停止報告書の作成並びに提出
- (14) その他の附帯業務

2 実施方法等の概要

- (1) 滞納整理の対象は、令和8年4月1日現在における未納、滞納分からとすること。
- (2) 納入期限を経過した水道料金等の未納者に対しては、督促状を作成し、発注者の承認を得て、速やかに送付すること。なお、口座振替による納入の場合で、振替日に振替ができなかった者に対しては、再振替を行い、再度、振替ができなかったときは、督促状を送付すること。
- (3) 督促状の納入期限までに納付がないときは、給水停止予告通知書を作成し、発注者の承認を得て、速やかに送付すること。
- (4) 給水停止予告通知書の納入期限を経過しても納付しない滞納者に対しては、電話及び訪問等により、滞納理由の調査、納付指導及び滞納料金の収納を行うこと。また、滞納者に対して自主的な納付を指導すること。
- (5) (4) 以外の滞納者であっても、状況に応じて同様の処理を行い、早期の納付を促すこと。
- (6) 必要に応じて納付相談を受けるものとする。また、分割による納付に応じることができることとするが、この場合は滞納者から誓約書を徴取すること。
- (7) 滞納者が転居したときは、転居先を追跡調査し、電話及び現地訪問等による滞納整理を行うこと。特に市外転居等した滞納者に対しては、発注者の指示に基づき、早期の納付を促すものとする。
- (8) 滞納者への支払督促等に係る経過および交渉内容を記録しておくこと。
- (9) 給水停止対象者を抽出し、発注者の承認を得て、給水停止事前通知書を作成し、対

象者に送付すること。給水停止事前通知書には、最終的な納入期限を指定し、給水停止執行日を予告すること。

- (10) 給水停止対象者に対しては、執行予告日までに、電話及び現地訪問等により、納付指導を行うこと。
- (11) 給水停止事前通知書で指定した納入期限が経過しても、なお、滞納料金を納付せず、納付の意思がないと認められる滞納者に対しては、発注者の承認を得て、給水停止執行書を交付のうえ、給水停止を執行する。
- (12) 次に掲げる事由のいずれかに該当するときは、給水停止を延期することができる。
 - ア 滞納者が、電話により支払期日を約束したとき
 - イ 滞納者が、窓口において誓約書を提出したとき
- (13) 次に掲げる事由のいずれかに該当する場合で、滞納料金の一部を納入し、かつ残りの滞納料金について誓約書が提出されたときは、給水停止を猶予することができる。
 - ア 現に所有する財産の状況から、滞納料金の全部を一括して納付することが困難であると認められるとき
 - イ 災害等の事情が生じたことにより、滞納料金の全部を一括して納付することが困難であると認められるとき
 - ウ 本人又は同居の親族の疾病により、滞納料金の全部を一括して納付することが困難であると認められるとき
- (14) 給水停止の延期又は猶予を受けた者が、次に掲げる事由に該当するときは、その延期又は猶予を取り消さなければならない。
 - ア 約束期日までに納付しないとき
 - イ 誓約書に基づく納付を履行しないとき
 - ウ 財産状況が改善し、その猶予を継続することが適当でない認められるとき
- (15) 給水停止を受けた者が、滞納料金の全部を一括して納付したとき、又は給水停止の延期若しくは猶予を受けたときは、速やかに給水停止を解除すること。
- (16) 給水停止を執行したとき及び給水停止を解除したときは、遅滞なく発注者に報告すること。
- (17) 給水停止を執行した日は、概ね午後7時まで待機し、滞納料金の収納及び給水停止解除作業に対応すること。また、午後7時以降の問い合わせ等に対応できる体制を整えること。
- (18) 給水停止中は、対象者の居住状況、給水装置の状況等を調査し、必要に応じて発注者に報告のうえ、その指示に従うこと。
- (19) 給水停止の執行及び解除の作業において、破損等が発生したときは、速やかに対処しなければならない。なお、復旧に係る費用については、受注者の負担とする。
- (20) 給水停止に係る収納金の収納報告書及び給水停止報告書を作成し、速やかに発注者に提出すること。

第5節 精算業務

1 業務の内容

精算業務は、使用者等からの届出に基づき、メーターの設置場所に赴いて検針を行い、水道料金等の精算を行う業務であり、その内容は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 精算対象者の未納の有無及び転居先の把握並びに調査
- (2) メーターの検針並びに使用水量及び水道料金等の算定
- (3) 精算料金の請求及び収納
- (4) 必要に応じて閉栓作業の実施
- (5) 「水道使用に関するお知らせ」等の配布
- (6) 精算業務に係る日次及び月次報告書の作成並びに提出
- (7) その他の附帯業務

2 実施方法等の概要

- (1) 検針は、メーター設置場所に赴き、お客様番号（水栓番号）、メーター番号、使用者名等を確認したうえで、メーターの指針値を正確に読み取り、検針機器に正確に入力すること。
- (2) 検針の結果に基づき、使用水量等及び金額を算定し、発注者に報告すること。
- (3) 納入の通知又は取扱金融機関へ口座振替依頼を行い、納入義務者に請求すること。
- (4) 精算時に、使用者等に未納料金があるときは、これを合わせて請求すること。
- (5) 精算料金を口座振替により納付することを希望する使用者については、振替日、金額及びその他必要事項を記載した口座振替通知書を送付すること。
- (6) メーターボックス又はシャフト内のバルブ操作により閉栓すること。
- (7) 次の入居者のため、「水道使用に関するお知らせ」等を郵便受け等に配布すること。
- (8) 精算業務に係る日次及び月次報告書を作成し、翌月15日までに発注者に提出すること。

第6節 受付業務

1 業務の内容

受付業務は、各種届出等の受付及び処理のほか、窓口における水道料金等の収納、各種問い合わせ対応等を行う業務であり、その内容は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 水道使用異動届（開始、休止、廃止等）の受付及び処理
- (2) 給水装置所有者変更届の受付及び処理
- (3) 口座振替申込の受付及び処理並びに取扱金融機関等との連絡調整
- (4) 漏水減額措置申請の受付及び処理
- (5) 検針票再発行の受付及び処理
- (6) 納入通知書再発行の受付及び処理
- (7) 水道料金等証明書発行の受付及び処理
- (8) 水道料金等の収納
- (9) 漏水等の問い合わせ対応及び苦情等の処理
- (10) 受付業務に係る月次報告書及び苦情処理報告書等の作成並びに提出
- (11) その他の附帯業務

2 実施方法等の概要

- (1) 水道使用異動届（開始、休止、廃止等）は、所定の届出書の提出、電話、ファクシミリ及び電子申請システムのいずれかによる届出をもって受け付け、電子計算処理システム（以下「電算システム」という。）に登録すること。
- (2) 水道使用開始届を受け付けたときは、メーターの設置位置、メーター番号及び開栓方法を説明のうえ、原則として、使用者等が開栓作業する自己開栓を依頼すること。
- (3) 水道使用休止届を受け付けたときは、精算業務を行うこと。
- (4) 給水装置所有者変更届は、所定の届出書及びその他所有者の変更を証することのできる書類の提出をもって受け付け、電算システムに登録すること。
- (5) 口座振替の申し込みは、所定の口座振替依頼書をもって受け付け、取扱金融機関へ送付すること。
- (6) 口座振替申込の問い合わせがあったときは、所定の口座振替依頼書を使用者等に送付すること。
- (7) 取扱金融機関による審査及び登録が終了後、口座振替依頼書の内容を電算システムに登録すること。
- (8) 漏水減額措置申請書を受け付けたときは、必要な書類を添えて発注者に伺書を提出し、発注者の承認を得たうえで処理すること。
- (9) 検針票及び納入通知書の再発行の依頼を受け付けたときは、それぞれ再発行処理を行うこと。
- (10) 水道料金等証明書の発行の依頼を受け付けたときは、給水条例に定められている手数料を徴収し、発行処理を行うこと。
- (11) 受付業務に係る月次報告書及び苦情処理報告書を作成し、翌月15日までに発注者に提出すること。

第7節 配水・給水管網図及び給水台帳閲覧等窓口対応業務

1 業務の内容

配水・給水管網図及び給水台帳閲覧等窓口対応業務は、発注者が所有する配水・給水管網図及び給水台帳について、窓口対応する業務であり、その内容は次に掲げるとおりとする。

- (1) 管網図及び給水台帳の閲覧に係る対応
- (2) 管網図及び給水台帳の複写申込の受付及び処理

2 実施方法等の概要

- (1) 管網図及び給水台帳の閲覧の申し出があったときは、給配水管施設管理台帳システムにより該当箇所を検索し閲覧に供すること。また、必要に応じて該当箇所における配水管の管種及び口径、既設水栓の有無、既設水栓がある場合は水栓所有者の情報、給水引込管の管種及び口径等の説明を加えること。なお、正確性を確保するため窓口対応を原則とする。

※配水管の管種及び口径、既設水栓の有無は管網図に表記されている内容から判断し、水栓所有者の情報は給水台帳や料金データから判断すること。また、給水引込管の管種及び口径は管網図に表記されている内容や給水台帳の記載内容、料金データから判断すること。

管網図に不明な点があると思われるとき、給水装置工事竣工図がないとき、給水装置工事の相談を受けたとき、判断及び対応が困難なときは発注者に状況を報告し、その指示により対応すること。

- (2) 管網図及び給水台帳の複写を求められたときは、複写受付簿に必要事項を記入し、本庄市上下水道部複写実費徴収規程による文書等の複写に係る実費を徴収し交付すること。

※管網図の複写は不特定の者に対して交付可能とする。また、給水台帳の複写は、給水装置所有者又は本庄市指定給水装置工事事業者、給水装置所有者の委任状を持参した者に対して交付可能とする。

第8節 電子計算処理業務

1 業務の内容

電子計算処理業務は、委託業務を履行するために必要な検針機器及び電算システムを受注者が用意し、これを使用して委託業務に係る事務を電子計算処理する業務であり、その内容は次に掲げるとおりとする。

- (1) 電算システムの構築
- (2) 電算システムの運用及び保守管理
- (3) 電算システムに記録されたデータの管理
- (4) オンライン及びバッチ処理
- (5) セキュリティ管理及び危機管理
- (6) その他の附帯業務

2 実施方法等の概要

- (1) 電算システムの構築にあたっては、委託業務の履行に支障がないよう十分な容量を確保するとともに検針機器等を準備すること。
- (2) 電算システムは、発注者が委託業務の監理者として、発注者が貸与する LGWAN 系のクライアント端末を用いて照会等の処理を行うこと。また、帳票等の出力用に専用プリンタを準備し、設置・設定については情報システム課と協議すること。
- (3) 電算システムの運用にあたっては、機器故障、不具合等により障害が発生した場合に十分備えたものとする。
- (4) 電算システムは、照会処理、異動処理、料金計算処理、各種帳票の出力処理等により、必要なデータを容易に引き出せるものとする。
- (5) 電算システムの構築にあたって、発注者が提供した電子情報及び委託業務により電算システムに蓄積した電子情報の所有権及び知的財産権の一切は発注者に帰属するものとする。
- (6) 電算システムについては、個人情報漏えい、滅失、改ざん、毀損その他の事故を防止するため、必要なセキュリティ対策を講じるとともに、危機管理対策を図ること。
- (7) 電子計算処理業務は、令和8年4月1日に本稼働を開始するものとし、受注者は、それまでに発注者の協力のもと、十分な準備を行うこと。
- (8) 電子計算処理業務の詳細な事項については、別紙電子計算処理業務要求水準書のとおりとする。

第9節 給水装置工事等管理業務

1 業務の内容

給水装置工事等管理業務は、給水装置の工事等に係る管理業務であり、その内容は次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 給水装置工事申込書の受付及び審査
- (2) 給水装置工事しゅん工検査申請書の受付及び審査
- (3) しゅん工検査における現場検査
- (4) メーターの出庫
- (5) 国道及び県道に係る道路占用協議書等の受付及び審査
- (6) 3階建建物直結給水事前協議書の受付及び審査
- (7) 受水槽以下装置の新設等報告書の受付及び審査
- (8) 共同住宅取扱適用申請書の受付及び審査
- (9) 給水装置工事等管理業務に係る各種集計及び統計
- (10) その他の附帯業務

2 実施方法等の概要

- (1) 給水装置工事に係る申請書の受付にあたっては、記載事項、添付書類及び部数に不備がないことを確認すること。
- (2) 申請書を受付後、本庄市給水装置工事設計施工基準に基づき審査を行い、基準に適合する申請については、発注者に引継ぐものとする。なお、審査にあたっては、受付業務チェック項目について書類の不備及び記載内容を確認するものとする。
- (3) 給水装置工事申請のうち新設又は口径変更については、受付後メーター入出庫簿等に登録（以下「データ入力」という。）するものとする。メーター入出庫簿は、メーターの入出庫が管理できるものとし、独自にシステムを構築又は発注者提供のものによって行うものとする。
- (4) 発注者から承認済み申請書の副本（許可書）を引継いだときは、申請者に交付すること。
- (5) 給水装置工事申請書を受け付けたときは、申請種別及び口径に基づく加入金及び設計審査手数料に係る納入通知書を発行するものとする。それらの納付を確認した場合は、申請書収納欄及び申込審査欄に受付者は押印するものとする。
- (6) 給水装置工事しゅん工検査申請書を受け付けたときは、しゅん工検査手数料に係る納入通知書を発行するものとする。その納付を確認した場合は、申請書収納欄及び申込審査欄に受付者は押印するものとする。
- (7) 前年度以前に給水装置工事申請書が承認されたにもかかわらず、給水装置工事しゅん工検査を受けていない場合は、未提出のリストを作成し、発注者の承認を得て、督促するものとする。なお、督促については毎年7月に実施するものとする。
- (8) 新設等メーター出庫が伴う申請については、給水装置工事しゅん工検査申請書提出時にしゅん工後の現場検査について検査予約簿にて予約をさせるものとする。なお、検査予約は、検査希望日の前日正午までに受け付けるものとする。
- (9) 現場検査は、本庄地域（群馬県伊勢崎市境島村地域、上里町の一部地域及び神川町

の一部地域を含む)については、毎週火曜日及び木曜日、児玉地域については毎週月曜日及び水曜日に実施するものとする。

- (10) 現場検査を実施するにあたっては、検査予約日に指定給水装置工事事業者立ち合いにより行うものとする。その際、給水装置工事しゅん工検査申請書、給水開栓票及びメーターを持参し、指定給水装置工事事業者によるメーター設置後、所定の検査を実施するものとする。
- (11) 国道及び県道に係る道路占用協議書等の受付にあたっては、記載事項、添付書類及び部数に不備がないことを確認すること。
- (12) (11)の協議書等を受付後、本庄市給水装置工事設計施工基準に基づき審査を行い、基準に適合する申請について、発注者に引継ぐものとする。
- (13) 発注者から回答書を引継いだときは、申請者に通知すること。
- (14) 3階建建物直結給水事前協議書の受付にあたっては、記載事項、添付書類及び部数に不備がないことを確認すること。
- (15) (14)の協議書を受付後、本庄市給水装置工事設計施工基準に基づき審査を行い、基準に適合する申請について、発注者に引継ぐものとする。
- (16) 受水槽以下装置の新設等報告書の受付にあたっては、記載事項、添付書類及び部数に不備がないことを確認すること。
- (17) (16)の協議書を受付後、本庄市給水装置工事設計施工基準に基づき審査を行い、基準に適合する申請について、発注者に引継ぐものとする。
- (18) 共同住宅取扱適用申請書の受付にあたっては、記載事項、添付書類及び部数に不備がないことを確認すること。
- (19) (18)の協議書を受付後、本庄市給水装置工事設計施工基準に基づき審査を行い、基準に適合する申請について、発注者に引継ぐものとする。
- (20) 給水装置工事等管理業務に係る集計表及び統計表を作成し、発注者に提出すること。

第10節 メーター管理業務

1 業務の内容

メーター管理業務は、給水装置工事申請及び検定期間満期等交換等に係るメーターの管理業務であり、その内容は次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) メーターの入出庫の管理
- (2) 「量水器施工票」の電算システム入力
- (3) メーターの取付、交換及び撤去に係る処理
- (4) 検定期間満了メーターの交換及び撤去に係る処理
- (5) メーター管理業務に係る各種集計及び統計
- (6) その他の附帯業務

2 実施方法等の概要

- (1) メーターの在庫管理は、発注者が保管するものについて行うこと。また、入出庫の状況についてすくなくとも1週間に1度定期的に、発注者に報告すること。
- (2) 新設（給水装置工事によるものを除く。）、口径変更、撤去又は故障等によりメーターを交換する場合は、「量水器施工票」及び給配水管施設管理台帳システムから修繕工事等指示書を作成し、発注者に提出するものとする。また、検針時又は使用者等からの申出等によりメーターを取付、交換又は撤去する場合も同様とする。
- (3) (2) による作業が終了した後に、発注者から引き継がれた「量水器施工票」に基づき電算システムデータの更新を行うこと。
- (4) 検定期間満了に伴うメーター交換にあたり、発注者が指定した抽出条件、書式及び媒体により、使用者等への通知書、交換対象データ及び一覧表等を作成し、発注者の指定する期日までに発注者に提出すること。発注者の指示があった場合は、使用者等への通知書を送付すること。
- (5) 検定期間満了に伴うメーター交換について、発注者が指定する者からメーター出庫の依頼があったときは、データ入力したうえで、必要個数を引き渡すものとする。また、交換済みメーターが返却された場合は、返却数を確認し、修繕可能なものと処分するものとを分けたうえで、データ入力したのち保管するものとする。このほか交換等により返却されたメーターについても同様とする。
- (6) 発注者から引き継がれた検定期間満了に伴うメーター交換後データに基づき、電算システムデータの更新を行うこと。
- (7) メーター管理業務に係る集計表及び統計表を作成し、発注者に提出すること。毎月末日現在のメーター在庫を集計し、翌月5営業日までに発注者の立会いのもと棚卸を行い、メーター月末一覧表及び使用不可能品内訳書を作成し、発注者に提出すること。

第 1 1 節 附帯業務

1 郵便物持込業務

郵便物持込業務は、委託業務及び水道事業に係る郵便物について、最寄りの郵便局へ持ち込む業務であり、その内容は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 営業日の午後 4 時までには郵便物を集計し、後納郵便物差出票を作成すること。
- (2) 発注者の確認の後、後納郵便物差出票とともに郵便物を郵便局へ持ち込むこと。

2 不納欠損準備業務

不納欠損準備業務は、発注者が不納欠損処理を行うための資料を作成する業務であり、その内容は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 時効到来調定の資料を作成し、発注者の指定する期日までに発注者に提出すること。
- (2) 不納欠損対象について欠損事由を調査のうえ資料を作成し、発注者の指定する期日までに発注者に提出すること。

3 窓口営業時間外対応業務

窓口営業時間外対応業務は、営業時間外の電話への対応に関する業務であり、その内容は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 業務に関する問合せ
- (2) 給水停止執行者に対する対応

4 下水道使用料及び農業集落排水施設使用料調定対応業務

下水道使用料及び農業集落排水施設使用料調定対応業務は、井水使用者等の公共下水道使用料の調定及び使用人数の変更による農業集落排水施設使用料の調定に対応する業務であり、その内容は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 公共下水道事業で設置する井戸メーター及び子メーターを電算システムへ登録すること。
- (2) 特殊営業に係る汚水排除量の算定等について汚水排除量の申告に基づき調定を更正すること。
- (3) 農業集落排水施設使用料の人数の変動の届出に基づき調定を更正すること。

第4章 遵守事項

1 制服の着用

業務従事者は、受注者が準備した制服及び名札を着用すること。また、名札は、顔写真つきとし、当人と判別できるようにすること。

2 業務従事者証の携行

- (1) 発注者は、委託業務に従事するものであることの身分証明書（以下「業務従事者証」という。）を業務従事者に交付するものとする。
- (2) 業務従事者は、委託業務に従事するときは、常に業務従事者証を携行すること。また、使用者等から業務従事者証の提示を求められたときは、速やかに提示し、正当な理由がない限りこれを拒んではならない。
- (3) 受注者は、業務従事者が委託業務に従事しなくなったときは、速やかに業務従事者証を回収し、発注者に返還すること。

3 お客さま対応

- (1) 業務従事者は、委託業務に従事するときは、使用者等に対し誤解を招くことがないよう言動に十分注意すること。また、使用者等に対して、親切丁寧な対応を行い、市民の信頼を得るよう努めること。
- (2) 業務従事者は、委託業務に関する使用者等からの問い合わせ、苦情等に対しては、正確に内容を把握し、かつ誠意をもって説明を行い、使用者等の理解を得るとともに適正な処理に努めること。
- (3) 業務従事者は、現地を訪問するときは、原則として営業時間内に行うものとする。ただし、使用者等の依頼があったとき又は了解を得たときはこの限りではない。
- (4) 業務従事者は、使用者等の土地又は建物等に立ち入るときは、目的を告げ、必要範囲を越えて立ち入ってはならない。
- (5) 業務従事者は、使用者等の所有物件を損壊しないよう細心の注意を払わなければならない。

4 職務専念義務

業務従事者は、委託業務従事中は、委託業務以外の行為等を行ってはならない。ただし、発注者に事前の承諾を受けた場合は、この限りではない。

5 現金等の取扱い

- (1) 受注者は、収納した水道料金等、つり銭準備金等の現金、領収書及び関係書類等を紛失又は盗難等の事故がないよう厳重に保管すること。
- (2) 業務従事者は、現金等の收受については慎重に行い、つり銭等のやりとりでトラブル等が発生しないように努めること。トラブル等が発生したときは、受注者が責任をもってその対処にあたること。
- (3) 受注者は、現金等について、紛失又は盗難等の事故が発生したときは、速やかに発注者に報告し、その指示に従わなければならない。

6 帳票類等の取扱い

- (1) 業務従事者は、委託業務に係る帳票類及びデータ等について、汚損又は亡失することがないように細心の注意を払って取り扱うこと。
- (2) 受注者は、帳票類等について、汚損又は亡失等が発生したときは、速やかに発注者に報告し、その指示に従わなければならない。

7 金品等の授受の禁止

業務従事者は、委託業務の履行に関連する水道料金等以外に、いかなる理由であっても使用者等から金品その他のものを収受してはならない。

8 法令等の遵守

受注者は、委託業務の履行にあたっては、関係法令並びに本庄市水道事業給水条例、本庄市下水道条例、本庄市農業集落排水処理施設条例及び関係規則並びに発注者が必要に応じて指示する事項を遵守すること。

9 秘密の保持

- (1) 受注者は、委託業務の履行上、知り得た情報について、第三者に漏らしてはならない。契約の履行期間が終了又は契約が解除された後についても同様とする。
- (2) 受注者は、委託業務に係る電算システムに保存されている情報及び委託業務を履行するために用いたすべての資料等について、発注者の承諾なく第三者に転写、複写、閲覧等又は貸出等を行ってはならない。
- (3) 受注者は、契約の履行期間が終了又は契約が解除されたときは、発注者が指定して保管を要するとされたものを除き、発注者が指定した期日までに情報及び資料を抹消、焼却又は裁断等再生使用不可能な方法により処分すること。

10 情報セキュリティポリシー

- (1) 受注者は、委託業務を遂行するにあたり、本庄市情報セキュリティポリシーの内容を遵守するとともに、次に掲げる要件を明記した協定を締結すること。
 - ア 情報セキュリティポリシー及び情報セキュリティ実施手順の遵守
 - イ 委託する業務内容に限定した利用
 - ウ 業務上知り得た情報の守秘義務
 - エ 外部委託事業者等の従業員に対する教育
 - オ 再委託に関する制限事項の遵守
 - カ 情報セキュリティポリシーが遵守されなかった場合の規定
 - キ LGWAN の利用について地方公共団体情報システム機構が定める条件の遵守
- (2) 受注者は、業務従事者全員の情報セキュリティポリシーの遵守に関する誓約書を取りまとめ、発注者に提出すること。

11 個人情報の保護

- (1) 受注者は、委託業務の履行において、個人情報を取り扱うときは、個人情報の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することがないように、個人情報を適正に取

り扱うこととし、個人情報保護法、関係法令及び別記個人情報取扱特記事項等を遵守するとともに、次に掲げる事項を遵守すること。

ア 受注者は、個人情報の漏えい、滅失、改ざん、毀損その他の事故を防止するため、必要な措置を講じ、個人情報の適正な管理に努めること。

イ 受注者は、委託業務の履行に必要な個人情報を収集するときは、その目的を明示し、その目的の達成に必要な限度において行うこと。

ウ 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、委託業務に係る個人情報を当該業務の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

エ 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、委託業務に係る個人情報を複写し、又は複製してはならない。

オ 受注者は、個人情報の取扱いについて事故があったとき又は生じる恐れがあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、その指示に従わなければならない。

カ 受注者は、委託業務を履行するため取り扱う個人情報を契約の履行期間が終了又は契約が解除されたときは、速やかに発注者に返還すること。

キ 受注者は、委託業務を履行するため取り扱う個人情報を使用する必要がなくなったときは、速やかかつ確実にこれらを廃棄すること。

ク 受注者は、個人情報の漏えい、滅失、改ざん、毀損その他の事故を防止するため、個人情報の厳重な保管及び搬送に努めること。

(2) 発注者は、受注者の個人情報の取扱いが適正に行われているか、定期的に確認すること。

(3) 発注者は、必要と認めるときは、受注者の個人情報の取扱いについて、監査及び調査並びに必要な報告を求めることができる。

(4) 受注者は、個人情報の漏えい等により、発注者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。

第5章 経費負担

1 経費負担

(1) 委託業務に関わる経費は、次に掲げる事項を除き、全て受注者の負担とする。

ア 発注者が提供・貸与するもの

	区 分	内 容
1	執務場所（営業所）	本庄市水道庁舎1階の一部 本庄市児玉総合支所1階の一部
2	業務用車両駐車場	自動車3台分、原動機付自転車1台分 (本庄市水道庁舎敷地内)
3	事務用机	営業所で使用する台数
4	事務用椅子	営業所で使用する台数
5	固定電話機	営業所で使用する台数（最大12台）
6	LGWAN系業務端末	営業所で使用する台数（最大12台）
7	更衣室	本庄市水道庁舎勤務従事者のみ（職員と共同使用）
8	更衣ロッカー	本庄市水道庁舎勤務従事者のみ
9	レジスター	2台
10	メーター庫鍵	3箇所
11	閉栓キャップ・キー	キー：3個

イ 発注者が負担（交付・支給）するもの

	区 分	内 容
1	業務従事者証	—
2	通信運搬費	委託業務に係る郵便物の郵送料
3	収納手数料	①口座振替手数料 ②郵便局払込手数料 ③コンビニ収納等代行手数料
4	営業所光熱水費	本庄市水道庁舎使用に係る光熱水費
5	営業所維持管理費	本庄市水道庁舎維持に係る経費（清掃費、警備料等）

第6章 委託料の支払い

1 委託料の請求

受注者は、発注者の所定の手続きに従い、1か月ごとに、年間委託料総額の1/2分の1の額を発注者に請求するものとする。ただし、請求額に1円未満の端数が生じるときは切り捨てるものとし、当該年度の3月分に合わせて請求するものとする。

2 委託料の支払い

発注者は、受注者から委託料の請求があったときは、委託業務の履行状況を確認し、請求があった日から起算して30日以内に支払うものとする。

第7章 移行準備期間

1 移行準備作業

- (1) 移行準備期間内における移行作業内容、作業スケジュール、業務管理方法等については、契約締結後速やかに、両者協議のうえ決定するものとする。
- (2) 受注者は、移行準備期間中に、委託業務について、発注者又は発注者が指定するものから引継ぎを受けること。なお、使用者等との交渉事項及び懸案事項等についても正確な引継ぎを受けること。

2 移行準備に要する経費負担

移行準備に要する経費は、全て受注者の負担とする。

第8章 業務引継ぎ

1 業務引継ぎ

- (1) 受注者は、委託業務の契約期間が終了した後に、発注者との間で契約が更新されなかったとき、又は委託業務の契約が解除されたときは、速やかに委託業務に関する一切の事務、電子データおよび必要書類を発注者又は発注者が指定する者に引き継がなければならない。
- (2) 受注者は、契約の終了した日までに収納した水道料金等を発注者が指定する日までに発注者の出納取扱金融機関に納金すること。
- (3) 受注者は、契約の終了した日までに実施した委託業務に係る各種報告書を作成し、発注者の指定する日までに発注者に提出すること。
- (4) 受注者は、発注者の水道事業、公共下水道事業及び農業集落排水事業に係る業務が、引き続いて円滑に遂行されるよう、誠意をもって業務を引き継ぐこと。

2 電算システム等の貸出

受注者は、契約の解除があったときは、履行期間内の発注者が指定する日まで、電算システム及び関連機器等は無償で貸し出すものとする。

3 営業所の原状回復

受注者は、委託業務の契約期間が終了した後に、発注者との間で契約が更新されなかったとき、又は委託業務の契約が解除されたときは、発注者が認める範囲を除き、営業所を原状回復し、返還するものとする。

4 業務引継ぎに要する経費負担

業務引継ぎに要する経費は、全て受注者の負担とする。

第9章 その他

1 事故発生時の報告

(1) 受注者は、次に掲げる事故等が生じたときは、直ちに発注者にその状況を報告するとともに、速やかに報告書を作成し、提出すること。

ア 領収書及び領収印の紛失

イ 業務従事者証の紛失

ウ 収納した料金等の紛失及び盗難

エ 業務委託に係る電子データ及び関連文書等の紛失、滅失及び毀損等

オ 電算システムの運用不調、事故等による停止等

カ その他、発注者に報告が必要と認められるもの

(2) (1)に規定する事故等の処理については、両者協議のうえ行うものとする。ただし、緊急に処理する必要があるものについては、受注者の責任において適切な処理を講じること。

2 健康診断の実施

受注者は、委託業務に従事する者の健康診断（保菌検査）を年2回（5月・11月）実施し、その結果を速やかに発注者に報告すること。

3 電子データ等の保存

受注者は、委託業務に係る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すること。

4 貸与品の管理

(1) 受注者は、発注者からの貸与品については、故障等のないよう慎重に取扱い、かつ管理すること。

(2) 受注者は、貸与品が故障等により正常に使用できないときは、直ちにその旨を発注者に報告すること。

(3) 受注者は、委託業務の契約期間が終了した後に、発注者との間で契約が更新されなかったとき、又は委託業務の契約が解除されたときは、速やかに発注者に貸与品を返還すること。

(4) 受注者は、貸与品を破損又は亡失若しくはその返還が不可能となったときは、発注者の指定した期間内に原状に復し、又は代品を納め、若しくは復旧に係る金額を賠償しなければならない。

5 再委託又は下請負の禁止

(1) 受注者は、委託業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

(2) 受注者は、委託業務の一部を第三者に請け負わせるときは、あらかじめ書面により発注者の承諾を得ること。

6 損害賠償責任

- (1) 受注者は、委託業務の履行に関し、自己の責めに帰すべき事由により、発注者又は第三者に損害を与えたときは、全て受注者の負担としその賠償の責を負うものとする。ただし、発注者の故意若しくは重大な過失に起因する場合又は天災事変その他避けることのできない非常災害による場合は、この限りではない。
- (2) 受注者は、自己の責めに帰すべき事由により契約を解除され、発注者に損害を与えたときは、損害賠償の責を負うものとする。

7 緊急応援要請

受注者は、天災事変及び水道事故等の発生に伴い、発注者から緊急応援の要請があったときは、これに応じるものとする。なお、緊急応援の内容については、その都度、両者協議するものとする。

8 協議事項

本仕様書等に定めのない事項については、両者協議のうえ決定するものとする。ただし、特別な理由又は緊急を要する場合は、発注者の指示によるものとする。