

水道料金等徴収業務委託水準書

第 1 章 一般事項

1 目的

この水準書は小樽市水道局（以下「委託者」という。）が水道料金等徴収業務委託（以下「本業務」という。）の履行に当たって、本業務を受託する事業者（以下「受託者」という。）に要求する最低の水準を示すもので、これを上回る業務水準が提案されることを目的とする。

2 本業務区域

小樽市水道事業等の設置等に関する条例（昭和 41 年小樽市条例第 36 号）第 3 条第 1 項に規定する給水区域及び処理区域並びに小樽市簡易水道事業設置条例（平成元年小樽市条例第 54 号）第 3 条第 1 号に規定する給水区域とする。

3 本業務の範囲

受託者が履行する本業務の範囲は、下記のとおりとする。

- (1) 窓口・受付業務
- (2) 検針業務（小樽市簡易水道事業設置条例第 3 条第 1 号に規定する給水区域を除く。）
- (3) 調定・更正業務
- (4) 収納業務
- (5) 未納整理業務
- (6) 給水停止業務
- (7) 各種資料作成業務
- (8) 事務引継ぎ
- (9) その他前記各号に附帯する業務

4 法令の遵守

受託者は、本業務の履行に当たっては、小樽市水道事業給水条例（昭和 45 年小樽市条例第 36 号）、小樽市下水道条例（昭和 45 年小樽市条例第 17 号）、小樽市簡易水道事業給水条例（平成元年小樽市条例第 68 号）及びその他関係法令を遵守すること。

5 本業務の期間

(1) 業務履行期間

平成 30 年 4 月 1 日から平成 35 年 3 月 31 日まで

(2) 準備期間

契約締結日から平成 30 年 3 月 31 日までは準備期間とし、受託者は自己の責任において業務従事者の確保、研修等を行うこと。また、受託者は、委託者及び委託者の指定する者と事務引継ぎを行い、履行開始日以降の業務が円滑に遂行できるよう準備を行うこと。なお、準備期間に要する費用は受託者の負担とする。

6 本業務の執務場所

主たる執務場所は水道局庁舎内とし、その他必要があるときは委託者と受託者
とで協議により定める。

7 電子計算処理システム

受託者が業務を履行するために必要とする電子計算処理システムは、委託者に
導入されている上下水道料金調定システムのほか、委託者が指定するシステムに
より行うこと。

8 業務の実施日・時間

次に掲げる内容を基本とする。ただし、提案内容における営業実施時間及び業
務体制を制限するものではない。

- (1) 原則として土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第1
78号）に規定する休日及び12月29日から1月3日までの年末年始を除く
8時50分から17時20分までとする。なお、給水停止実施日においては、
委託者と受託者とで協議の上、終了時間を定める。
- (2) 前項の規定にかかわらず、定期検針の実施日は、電算処理予定表で定めた日
とし、実施時間は原則として7時30分から16時30分までとする。ただし、
委託者からの指示があった場合又は上下水道利用者等からの了解を得た場合
は、この限りではない。
- (3) 業務上必要な場合は、上記に掲げる営業時間を超えて業務を行うこと。

9 業務従事者

- (1) 受託者は、本業務に従事する業務従事者を受託者の責任において確保した上
で、委託者の承認を得た本業務を履行するために必要な人員を配置すること。
- (2) 委託者は、承認後、業務の履行について、不適格と認めた場合は、承認を取り
消すことができる。
- (3) 受託者は、業務従事者に欠員が生じた場合は、原則として本業務に支障がない
よう速やかに業務従事者を補充すること。

10 業務責任者

- (1) 受託者は、本業務の管理運営のため、業務従事者の中から専任の業務責任者
を選任すること。
- (2) 業務責任者は、3年以上の実務経験者とし、執務場所に常駐すること。

11 現金取扱者

受託者は、本業務の履行に当たり、現金取扱者を指定し、領収日付印を調製する
こと。

12 届出の変更

受託者は、次の各号に掲げる事由が発生した場合は、直ちに委託者へその旨を
届け出ること。

- (1) 受託者の名称、所在地、電話番号、業務責任者、現金取扱者、領収日付印、

業務従事者に変更があったとき。

(2) 前号に定める事由のほか、本業務の履行上、必要があると認められるとき。

1.3 秘密の保持

受託者は、次の各号に掲げる事項を遵守すること。

- (1) 受託者は、本業務の履行に際して知り得た事項を、一切第三者に漏らしてはならない。なお、本業務の期間が満了又は契約が解除された後においても同様とする。
- (2) 受託者は、電子計算処理システムに入力されている情報及びこの契約を履行するために用いた資料並びにその結果等について、委託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わないこと。
- (3) 受託者は、本業務完了後において委託者の指示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すること。なお、これに要する費用は受託者の負担とする。

1.4 個人情報の保護

受託者は、本業務を履行するために個人情報を取り扱う場合は、小樽市個人情報保護条例（平成18年小樽市条例第53号）及び同条例施行規則を遵守し、別記に掲げる事項について安全確保のための措置を講じ、個人情報の保護に努めること。なお、本業務の期間が満了又は契約が解除された後においても同様とする。

1.5 再委託の禁止

受託者は、本業務を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により、委託者の承諾を受けた時は、この限りではない。

1.6 その他の遵守事項

受託者は、次の各号に掲げる事項を遵守すること。

- (1) 本業務の履行に当たり、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ないこと。
- (2) 本業務の履行に当たり、個人に損害を与えることのないよう細心の注意を払うこと。

1.7 協議事項

受託者は、本水準書に明記されていない事項において必要なものと判断したときは、委託者と協議の上処理すること。ただし、緊急を要する場合については委託者の指示するところによる。

第2章 本業務の内容と実績

本業務の業務内容は次のとおりとし、平成28年度の業務実績は別表のとおりである。

1 窓口・受付業務

- (1) 上下水道使用等に係る各種届の受付及び届出書の作成（受託者の負担により、インターネットによる閉開栓受付システムの導入ができること。）
- (2) メーター取付け及び撤去の事務連絡
- (3) 減免申請の受付
- (4) 納入証明願の受付及び証明書の発行（公印管理は委託者で行う。）
- (5) 苦情、問合せ等の対応
- (6) 窓口での収納及び還付
- (7) 収納金の管理、引継ぎ（現金整理簿等の作成を含む。）
- (8) 口座振替等の受付及び金融機関への送達
- (9) 納付書等の再発行
- (10) 執務場所の管理及び運営（貸与品の管理を含む。）
- (11) その他窓口・受付業務に附帯する業務

2 検針業務

- (1) 定期検針、清算検針及び再検針
- (2) 検針員の指導及び監督
- (3) 検針スケジュールの作成及び進行の管理
- (4) 検針データの作成及び事前準備
- (5) 新設分の調査、データ作成及び使用開始申込書等の配付
- (6) 水道メーターの検針及び上下水道使用水量のお知らせ配付
- (7) 検針済データの取込み
- (8) 検針結果の判定及び原因調査並びに異常水量調査の事務連絡
- (9) メーターの不具合及び止水等の応急処置
- (10) 無届使用等関係法令違反の調査、指導及び報告
- (11) 無届使用者の氏名及び使用開始年月日等の調査
- (12) 推定期間の水量の決定
- (13) 下水道処理水量の認定
- (14) 検針に係る各種集計及び統計等作成及び報告
- (15) 苦情、問合せの対応
- (16) その他検針業務に附帯する業務

3 調定・更正業務

- (1) 各種データ入力及び帳票類の出力
- (2) 上下水道料金等の調定、納入通知書の作成及び発送（発行状況等の作成を含む。）
- (3) 上下水道料金等の口座振替依頼データの作成及び送達並びに送信（口座振替用納入通知書送付書の作成を含む。）
- (4) その他調定の納入通知書の作成及び引継ぎ
- (5) 受水槽世帯管理業務（減免世帯入居、退出時の管理会社等との連絡調整）
- (6) 調定に関する伺簿の作成（10日ごと・月計等）
- (7) 各種精算に係る処理（閉栓・臨時用水・年度末）
- (8) 推定水量の入力、上下水道使用水量のお知らせの作成及び発送
- (9) 推定期間中の精算に係る還付金の処理
- (10) 減額還付処理（減額伝票等の作成を含む。）

- (11) 過誤納金充当還付処理（過誤納金充当還付整理簿等の作成を含む。）
- (12) その他調定・更正に関する附帯業務

4 収納業務

- (1) 収納消込及び原符保管業務（OCR等操作を含む。）
- (2) 口座振替データ受信業務
- (3) 口座振替データ消込業務
- (4) コンビニエンスストア入金データ受信及び消込業務（集計表作成を含む。）
- (5) 口座振替収納済通知書の作成及び発送
- (6) 口座振替停止依頼書の作成及び金融機関への通知（依頼返却資料作成を含む。）
- (7) 上下水道料金等の督促状の作成及び発送（督促状発行状況表等の作成を含む。）
- (8) 居所不明分の調査及び再送付
- (9) 収納報告資料の作成
- (10) ゆうちょ銀行及びその他の金融機関の振替件数の集計
- (11) 口座振替制度の普及促進
- (12) その他収納業務に関する附帯業務

5 未納整理業務

- (1) 未納整理対象者及び未納額の把握
- (2) 各種催告文の作成及び送達
- (3) 未納整理交渉等の記録及び管理
- (4) 納入指導（納入誓約書の作成を含む。）
- (5) 破産、競売等の文書作成
- (6) 不納欠損対象リストの作成及び提出
- (7) その他未納整理業務に関する附帯業務

6 給水停止業務

- (1) 給水停止対象者名簿の作成及び提出
- (2) 給水停止予告通知書の作成及び発送
- (3) 給水停止通告書の作成及び臨戸投かん
- (4) 給水停止の執行又は解除（止水栓等に故障の生じた場合の報告を含む。）
- (5) 給水停止報告書の作成及び提出
- (6) その他給水停止業務に関する附帯業務

7 各種資料作成業務

- (1) 業務報告書等の作成及び提出
- (2) 予算決算関係資料の作成及び提出
- (3) その他各種資料作成業務に関する附帯業務

8 事務引継ぎ

受託者は、本業務の期間が満了又は契約が解除された場合は、速やかに本業務に関する一切の事務を委託者又は委託者が指定する者に引継ぐこと。なお、これに要する費用は受託者の負担とする。

9 その他前記各号に附帯する業務
委託者が必要に応じ指示する業務

第3章 業務従事者の厳守事項

1 服装

本業務の履行に当たっては、業務ごとに統一的な服装で従事すること。

2 身分証明書の着用

業務に従事するときは、委託者が承認した身分証明書（顔写真付）を常に着用すること。着用位置は市民から認識しやすい位置とする。

3 現場訪問時の対応

- (1) 使用者の土地又は建物等に立ち入る場合は、立入目的を告げ立ち入ること。
- (2) 本業務の履行に当たっては、態度及び言動に十分注意し、使用者等の誤解を招くことのないようにすること。

4 業務専念義務

業務従事中は、他の営業行為等をしないこと。

第4章 経費の負担区分

本業務に係る委託者及び受託者の経費の負担区分については、以下のとおりとする。なお、下記以外の経費の負担については、委託者と受託者とで協議により決定する。

○委託者が負担するもの

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等の利用費用 ②ハンディターミナル等の維持管理に係る経費 ③オンライン端末及び周辺機器（OCR等）経費 ④回線費用
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（受託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	庁舎設置の消防機器点検に係る経費
受託者使用営業車両駐車場	庁舎駐車場に係る経費
後納郵便物等郵送料	以下の郵便物の郵送料については、委託者が直接郵便局に支払う。 ①水道料金等納入通知書郵送料 ②水道料金等督促状郵送料 ③水道料金給水停止予告通知書郵送料 ④その他委託者が業務上必要と認める郵便物郵送料
収納手数料	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収納代行手数料等
印刷製本費	以下の帳票類の発注は、委託者で行う。 ①上下水道使用水量のお知らせ ②水道料金等口座振替依頼書・自動払込利用申込書、返信用封筒 ③水道料金等納入通知書、納付書 ④水道料金等督促状 ⑤納入通知書 ⑥給水停止予告書送付用封筒 ⑦口座振替収納済通知書、口座振替お取扱い開始のお知らせ ⑧収納用領収書 ⑨封筒 ⑩その他委託者が必要と認める印刷物
事務用備品 (貸与とする) ※貸与品に係る消耗品を含む	パソコン、プリンター、ディタッチャー、シーラー、椅子、机、ロッカー、キャビネット、電子レジスター、書庫等 (注) 必要数等については、委託者と受託者で協議する。 プリンタートナー等

○受託者が負担するもの

区 分	備 考
車両維持経費	営業車両に係る全経費 ①車両購入費 ②車検及び定期点検費用（法定6月点検等を含む。） 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	水道料金等収納に伴う現金輸送損害賠償保険等
通信費	① 庁舎の電話使用料を除く受託者の携帯電話通話料 ② 自社連絡用等のインターネットに係る通信料 ③ 受付業務等に係る F A X 通信料
被服費	従事者用の被服、腕章
事務用備品	コピー機、金庫、F A X 等
事務用消耗品	領収日付印、コピー用紙及びその他業務用消耗品
検針消耗品	検針棒、懐中電灯、軍手その他消耗品

第 5 章 収納率の確保

受託者は、前年度を上回る収納率を確保するために目標を設定し、本業務に当たること。

(※現年度分は次年度 5 月末、過年度分は 3 月末の収納率とする。)

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、受託者は、年間委託料総額の 1/2 の額を、委託者の所定の手続に従い請求すること。

2 委託料の支払

委託者は、受託者から請求を受けたときは、業務委託の履行内容を確認し、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、本業務の準備期間については、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

受託者は、次の各号に掲げる事故等が生じた場合は、直ちにその状況等を委託者に報告するとともに、事故報告書を作成し提出すること。

- (1) 領収証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) 本業務に関する機器、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) その他委託者が報告を要すると指示したもの

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、委託者と受託者との協議の上、行うこと。
ただし、受託者は、緊急の措置を講ずる必要があると判断した場合には、受託者の責任において当該措置を行うこと。
- (2) 受託者の責任により委託者又は第三者に損害を与えた場合は、受託者はその損害を賠償すること。

3 苦情等の対応

受託者は、本業務に係る苦情や問合せについては、誠意をもって解決に当たり、その内容を速やかに委託者に報告すること。

4 電子データ及び文書の保存

受託者は、電子データ及び文書を、委託者が指定する期日まで保存すること。

5 業務の報告

受託者は、毎月の業務を完了したときは、業務報告書を作成し、委託者に提出すること。

6 業務状況報告会議の実施

- (1) 受託者は、委託者が定期的開催する会議において、本業務の内容、帳簿及びその他の事項について、報告すること。
- (2) 前号のほか、委託者が必要と認めたときは、業務に係る会議を開催するものとする。

7 定めのない事項

本水準書に定めのない事項については、委託者と受託者との協議する。ただし、緊急を要する場合については委託者の指示するところによる。

別表

1. 窓口・受付関係

項 目	概 要	備 考
窓口受付時間	8時50分から17時20分	
人口	行政人口 120,037 人 給水人口 119,884 人	H29年3月末
給水件数	開栓 55,422 件 閉栓 22,637 件	H29年3月末 私設メーター含む
各種受付件数	開栓 6,555 件/年 閉栓 7,398 件/年 (内インターネット開閉栓) 285 件/年 (内FAX開閉栓) 54 件/年 福祉減免申請 924 件/年 メーター取付依頼 117 件/年 メーター撤去依頼 204 件/年 新設(臨時含む) 425 件/年 納入証明書 33 件/年 異常水量調査依頼 249 件/年 口座振替依頼書受付件数 2,374 件/年	13,953

2. 検針関係

項 目	概 要	備 考
検針サイクル	定期検針 毎月20日間 (休日を除く) 告知検針 毎月15日頃 15件、毎月末 20件	告知検針の月末分は、 先方検針
検針件数	(開栓) 正検 271,564 件/年 認定(推定) 57,708 件/年 閉栓 43,622 件/年 合計 372,894 件/年	認定は、積雪、 不在等を含む
精算検針件数	4,537 件/年	
再検針件数	約 1,500 件/年	
再調査依頼件数	検針受付 765 件/年 窓口受付 249 件/年	
漏水認定件数	1,018 件/年	
水道局貸与水道メーター設置状況	13mm 53,438 個 20mm 4,536 個 25mm 998 個 40mm 485 個 50mm 217 個 75mm 45 個 100mm 14 個 150mm 4 個 合計 59,737 個	H29年3月末

3. 調定・収納関係

項目	概要	備考	
調定サイクル	定期（随時含む）	2回/月	
	告知	2回/月	
	簡易水道定期	1回/月	
調定件数	水道料金	338,205件/年	
	下水道使用料	320,859件/年	
	簡易水道料金	749件/年	
調定内訳	水道 口座制	1,696,122,736円/年	
	水道 納付制	851,321,438円/年	
	下水道 口座制	1,428,163,897円/年	
	下水道 納付制	638,174,928円/年	
	簡水 納付制	61,933,379円/年	
収納内訳	水道 口座制	1,591,648,358円/年	
	水道 納付制	699,876,594円/年	
	下水道 口座制	1,316,203,406円/年	
	下水道 納付制	531,639,270円/年	
	簡水 納付制	55,776,517円/年	
窓口収納件数		7,033件/年	
減額処理件数		141件/年	
充当処理件数		1,281件/年	
還付処理件数		78件/年	
消込処理件数	金融機関等納付	33,237件/年	口座/FD 8件, CDR-W 2件, DVDR-R 1件, 伝送 1件, 納付書/OCR
	コンビニエンスストア	68,044件/年	
	口座振替	240,616件/年	
調定・収納関係 各種帳票発行	納入通知書	93,451枚/年	
	督促状	28,135枚/年	
	口座振替開始のお知らせ	2,374枚/年	
	口座振替済通知書	2,251枚/年	

4. 未納整理関係

項目	概要	備考	
交渉等件数	面接交渉等	1,978件/年	
	電話催告	13,963件/年	
	催告書投函	5,435件/年	
	その他	1,158件/年	
給水停止予告書		1,534件/年	
給水停止通告書		1,818件/年	
給水停止等	給水停止	508件/年	
	給水停止解除	497件/年	
集金件数		312件/年	主に商大学生寮留学生

5. その他調定関係及び水洗貸付並びに受益者負担金関係

項 目	概 要	備 考
水洗貸付金収納件数	207 件／年	排水貸付金含む
受益者負担金収納件数	46 件／年	
その他調定件数	3,067 件／年	図面交付手数料他

別記

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 受託者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による業務の処理に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(収集の制限)

第2条 受託者は、この契約による業務を処理するために個人情報を収集するときは、当該業務を処理するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

(適正な管理)

第3条 受託者は、この契約による業務に係る個人情報の漏えい、滅失又はき損の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(第三者への提供の禁止)

第4条 受託者は、この契約による業務を処理するため委託者から提供を受け、又は受託者自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、委託者の承諾なしに第三者に提供、閲覧又は貸出を行ってはならない。

(目的外利用の禁止)

第5条 受託者は、委託者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務に係る個人情報を当該業務を処理する目的以外に利用してはならない。

(複写又は複製の禁止)

第6条 受託者は、委託者の指示又は承諾があった場合を除き、この契約による業務を処理するに当たって、委託者から提供された個人情報が記録された資料等を複写又は複製してはならない。

(再委託の禁止)

第7条 受託者は、この契約による個人情報を取り扱う業務を第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ書面により委託者の承諾を受けたときは、この限りでない。

(事故発生時における報告)

第8条 受託者は、個人情報の漏えい、滅失又はき損等の事故が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うものとする。

(業務従事者への周知及び教育)

第9条 受託者は、業務従事者に対して、在職中及び退職後においても、当該業務に従事して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に関して必要な事項を周知及び教育をしなければならない。

(資料等の返還)

第10条 受託者は、この契約による業務を処理するために委託者から貸与され、又は受託者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この契約の期間満了後又は解除された後直ちに、委託者に返還し、若しくは引き渡し、又は委託者の指示により保管を要するとされたものを除き、抹消、焼却、切断等再生使用不可能な方法により処分する。ただし、委託者が別に指示したときは、当該方法によるものとする。