

高島市上下水道包括的業務委託仕様書

1 目的

本仕様書は、高島市（以下「委託者」という。）が委託する高島市上下水道包括的業務委託（以下「委託業務」という。）について、必要な事項を定めるものとする。

2 業務の履行

受託者は、本仕様書および委託業務に係るプロポーザルにおいて提出した業務提案書（以下「業務提案書」という。）に基づき、誠実かつ確実に委託業務を履行しなければならない。

3 委託業務の範囲

委託する業務の範囲は、次のとおりとする。ただし、各業務の詳細については別添のとおりにする。

（１）窓口、受付業務

（２）検針業務

（３）賦課調定、収納業務

（４）滞納整理業務

（５）給水停止措置に係る業務

（６）上記（１）から（５）までの業務および開閉栓名義変更に係る料金システム事務処理業務

（７）その他上下水道料金に付随する業務

4 委託業務の期間

令和９年４月１日から令和１４年３月３１日までとする。

ただし、本契約締結日から令和９年３月３１日までは準備期間とし、受託者は自己の責任と負担において、物品の準備の完了、業務に係る引継ぎ、試行、従業員の確保および研修等を行うものとする。

5 営業所の設置

（１）受託者は、高島市都市整備部上下水道課内に委託業務を行うための営業所を設置しなければならない。

（２）営業所の名称は、「高島市上下水道料金お客様センター」（以下「お客様センター」という。）とし、受託者はその名称を表示しなければならない。

6 営業所の業務形態

（１）お客様センターの窓口開業時間は、高島市の休日を定める条例（平成１７年条例第２号）に定める日を除く午前９時００分から午後５時００分までとする。

ただし、受託者は窓口開業時間外であっても、電話による問い合わせ等に対応する体制を確保すること。

（２）給水停止を執行した日には、原則午後９時まで時間を延長して営業所に待機し、対応しなければならない。

（３）受託者は、お客様センターの窓口開業時間外であっても、委託者および上下水

道使用者（以下「使用者」という。）等から申し出があった場合には、誠意をもって適切に対応しなければならない。

7 業務の予定件数等

委託業務の予定件数等は、別添資料1「上下水道包括的業務委託概要」を参考とすること。

8 収納率

受託者は、民間活力を発揮し、下表の収納率（現年度分と過年度分とを合わせた調定額とその調定額に係る収納済額との割合により算出したもの）を上回る数値を確保するとともに、さらなる収納率の向上に努めること。

	水道料金	下水道使用料 (農林業集落排水使用料含む)
令和9年度	96.69%	84.34%
令和10年度	96.71%	84.36%
令和11年度	96.73%	84.38%
令和12年度	96.75%	84.40%
令和13年度	96.77%	84.42%

受託者は、上記の収納率に達しなかった場合にはその要因を分析し、委託者に報告するとともに改善策を提示しなければならない。

9 業務従事者

(1) 業務従事者の確保

受託者は、自己の責任において受託した業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）を確保しなければならない。

(2) 業務責任者、副業務責任者の選任

受託者は、業務従事者の中から、委託業務を管理・施行する業務責任者および業務責任者を補佐し、または代理する副業務責任者を選任し、委託者に届出なければならない。

なお、業務責任者および副業務責任者の選任にあたっては、これまでに窓口・受付業務、検針業務、賦課調定・収納業務を含む包括的業務委託について、相当の経験を有する等、委託業務の遂行に必要な知識と判断力を備えていることを前提としなければならない。

10 届出

(1) 連絡体制表

受託者は、配置する業務従事者の組織体制および緊急連絡体制を確立し、その名簿を速やかに委託者に提出しなければならない。業務従事者に異動があった場合も同様とする。

11 身分証明書

(1) 受託者は、委託業務の実施にあたり、業務従事者の名簿を作成し、身分証明書発行願（任意様式）を添えて、委託者に提出しなければならない。委託者は、受託者に対し、その旨を示した身分証明書を交付し、受託者は、業務従事者に対し

当該身分証明書を配付するものとする。

- (2) 業務従事者は、委託業務に従事するときは前項に規定する身分証明書を常に携帯し、委託者および使用者等関係者から請求があったときは、これを提示しなければならない。
- (3) 受託者は、身分証明書を発行された業務従事者が委託業務に従事しなくなったときは、速やかに当該従事者の身分証明書を回収し、委託者に返納しなければならない。

12 業務実施計画書等の提出および帳簿等の検査

- (1) 受託者は、実施した委託業務に係る報告書（月報）を定められた期日までに委託者に提出しなければならない。
- (2) 受託者は、翌月分の委託業務実施計画書を定められた期日までに委託者に提出しなければならない。
- (3) 受託者は、委託者と日程調整のうえ、委託業務実施に伴う事項の報告、委託業務実施計画およびその他の事項について、毎月1回以上定例調整会議を開催しなければならない。
- (4) 受託者は、その日に収納した現金等とともに、実施した委託業務に係る報告書（日報）を取りまとめ、翌就業日に委託者の確認を受けなければならない。
- (5) 委託者は、受託者の委託業務に関する帳簿、帳票その他関係書類等について、定期的に検査を行うものとする。
- (6) 委託者が必要と認めるときは、臨時に検査を行うことができる。
- (7) 受託者は、業務改善命令を受けたときは、速やかに計画書を提出し、委託者の承諾を得なければならない。

13 料金システムの使用取扱い等

料金システムおよび検針時に使用するスマートフォンおよびその使用に必要なソフトウェアについては、委託者が用意する料金システムを使用するものとする。

なお、履行期間中にシステム改修や変更が生じた場合は、委託者の協力要請に応じるとともに委託業務が円滑に遂行できるよう、責任を持って対応しなければならない。

14 貸与品

- (1) 委託者が受託者に貸与する委託業務に必要な物品等（以下「貸与品」という。）は、別添資料2「貸与品一覧表」のとおりとする。
- (2) 受託者は、貸与品の引渡しを受けたときは、速やかに受領するとともに受領証を委託者に提出し、善良な管理者としての注意をもって貸与品を管理しなければならない。

15 支給品

- (1) 委託者が受託者に支給する委託業務の施行に必要な帳票等（以下「支給品」という。）は、別添資料3「支給品一覧表」のとおりとする。
- (2) 受託者は、支給品の引渡しを受けたときは速やかに受領するとともに、善良な管理者としての注意をもって支給品を管理しなければならない。

16 使用許可物件

- (1) 委託者が受託者に使用を許可する委託業務に必要な物品等（以下「使用許可物件」という。）は、別添資料4「使用許可物件一覧表」のとおりとする。
- (2) 受託者は、使用許可物件について、善良な管理者としての注意をもって使用及び管理しなければならない。

17 文書およびデータの保存等

- (1) 受託者は、委託業務に関する文書およびデータを整備しなければならない。
- (2) 受託者は、委託業務終了までは、委託者の指示に従い当該文書およびデータを保存し、引き継がなければならない。
- (3) 受託者は、委託業務に関する文書およびデータの作成、保存にあたっては、当該文書およびデータの漏えい、滅失、き損および改ざんの防止のために、必要な措置を講じなければならない。

18 費用の負担

- (1) 委託者は、次に掲げる費用を負担する。
 - ① 貸与品、使用許可物件の保守管理に係る費用
 - ② 支給品の作成、印刷等に係る費用
 - ③ 委託業務に係る郵便料金、固定電話料金、収納手数料（郵便、銀行等収納手数料、コンビニエンスストア収納代行手数料等）
 - ④ 営業所設置に係る施設使用料および光熱水費
- (2) 前項各号に規定する費用を除き、委託業務の実施に必要な費用は、すべて受託者の負担とする。

19 法令の遵守

受託者は、委託業務の施行にあたり高島市水道事業給水条例、高島市下水道条例、高島市公共下水道使用料条例、高島市農林業集落排水処理施設条例およびその他委託業務に関する関係諸法令等を遵守しなければならない。

20 業務実施にあたっての遵守事項

受託者は、委託業務の実施にあたり、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- ① 受託者は、常に親切丁寧を基本として相手に対する不快感、不信感をあたえないよう心掛けること。
- ② 受託者は、検針および収納等の業務のため個人の所有地内に立ち入る場合は、個人物件を損壊等しないよう細心の注意を払うこと。
- ③ いかなる理由があっても、業務上収受する必要のない金品その他のものを受け取らないこと。
- ④ 業務従事中は、受託者の定める制服および名札を着用すること。
- ⑤ 業務従事中は、他の営業行為をしないこと。
- ⑥ その他、信用を損ねる、または使用者から不信感を抱かれる行動および言動をしないこと。

21 損害賠償

受託者が、委託業務の実施に際し、受託者の責めに帰する理由により委託者および第三者に損害を与えたときは、受託者の責任においてこれを賠償するとともに誠意をもって解決を図ること。

22 保険への加入

損害賠償保険や傷害保険等委託業務の遂行に必要と考えられる保険等については、受託者において加入すること。

23 委託業務に関する苦情処理等

受託者は、委託業務に関して受託者に寄せられた苦情および問い合わせ等について、自己の責任において誠意をもって処理しなければならない。

24 業務従事者の教育

受託者は、自己の責任において、業務従事者に対して委託業務の効率的な遂行に必要な教育を行わなければならない。

25 環境方針の周知

受託者は、本市が取り組んでいる環境マネジメントシステムに係る「高島市環境マネジメントシステム(TES)」を業務従事者に周知徹底し、環境にやさしい事業活動に心掛けること。

26 その他報告事項

受託者は、次の事項を発見したときは、速やかに委託者に報告すること。

- ① 高島市水道事業給水条例および高島市水道事業給水条例施行規程等に違反する行為
- ② 高島市下水道条例、高島市下水道条例施行規程、高島市公共下水道使用料条例、高島市公共下水道使用料条例施行規程、高島市農林業集落排水処理施設条例および高島市農林業集落排水処理施設条例施行規程等に違反する行為
- ③ 水道メーターの亡失、き損等
- ④ 道路上等、官地における漏水
- ⑤ 貸与品、支給品、使用許可物件が、故障等により正常に使用できないとき
- ⑥ その他報告が必要と思われる事案

27 事故等発生時の処理

(1) 受託者は、委託業務において次の各号に掲げる事故等が生じたときは、直ちにその状況を委託者に報告するとともに速やかに事故報告書を作成し、提出しなければならない。

- ① 委託業務に関する書類の亡失
- ② 身分証明書の亡失
- ③ 貸与品、支給品および使用許可物件の亡失、き損等
- ④ 収納した上下水道料金等の亡失、盗難等
- ⑤ 委託業務に関するデータの滅失、き損等
- ⑥ 前各号に掲げるもののほか、委託者に報告する必要があると認めるもの

(2) 前項に規定する事故等の処理については、委託者と受託者で協議するものとする

る。ただし、受託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は、受託者の責任において当該措置を施すものとする。

28 事故等防止の措置

委託者は、受託者による事故等が生じたことにより、委託業務の実施に支障をきたすと認めるときは、委託者の職員が受託者に対して委託業務の実施状況についての立入調査、業務への立会い等、事故の拡大を防止し、早期解決を図るために必要な措置を講ずることができる。

29 委託業務の引継ぎ

受託者は、委託業務の期間が終了した後に委託者と受託者間で契約が更新されなかったとき、または委託業務の契約が解除されたときは、次の各号に掲げる措置を講じなければならない。

- (1) 委託者が指定する日までに、契約の終了した日までに実施した委託業務に係る報告書を委託者へ提出すること。
- (2) 委託者が指定する日までに、契約の終了した日までに収納した水道料金等を委託者に納金すること。
- (3) 委託業務に関する一切の事務、保管する記録物は、委託者の指示するところにより速やかに委託者または委託者の指定する者への引渡しまたは処分すること。
- (4) 前号の規定により処分することとされた記録媒体等、資料および帳票類は、物理的な破壊またはデータ消去ツールの利用等により、データの復元ができない状態にしなければならない。
- (5) 委託者が認める範囲を除き、営業所設置場所を原状回復すること。
- (6) 前各号に掲げる受託者が措置しなければならない事項に係る経費は、受託者が負担すること。
- (7) 後任の受託者に委託業務の内容の開示および使用者との交渉事項等を含む事務引継ぎ、委託業務の方法等の指導をし、委託業務の継続性を維持しなければならない。

30 秘密の保持

受託者は、業務上知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。契約による履行期間の終了、または契約が解除された後においても同様とする。

31 個人情報の保護

受託者は、委託業務のために個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、高島市情報システム管理運営規程および高島市情報セキュリティポリシーを遵守しなければならない。

32 委託料の支払

- (1) 委託期間を通じて支払う委託料は、四半期毎の支払いとする。なお、1回の支払い額は、各年度額を4で割った額とする。
- (2) 委託者は、各年度の四半期毎に検査を実施するものとする。受託者は、検査に合格したときは、委託者に対して委託料を請求するものとし、委託者は、受託者から請求を受けた日から30日以内に支払うものとする。

33 委託料の変更

- (1) 発注者又は受注者は、各年度4月1日を基準として、日本国内における賃金水準または物価水準の変動により業務委託料が不適當となったと認めたときは、当該各年度3月1日までに相手方に対して業務委託料の変更を請求することができる。
- (2) 発注者または受注者は、業務委託料の変更の請求があったときは、変動前残業務委託料（業務委託料から基準日の前日までの出来形部分に相応する業務委託料を控除した額）と変動後残業務委託料（変動後の賃金または物価を基礎として算出した変動前残業務委託料に相応する額を）との差額のうち変動前残業務委託料の1,000分の15を超える額につき、業務委託料の変更に応じなければならない。
- (3) 変動前残業務委託料および変動後残業務委託料は、物価指数等に基づき発注者と受注者とが協議して定める。ただし、3月31日までに協議が整わない場合にあっては、発注者が定め、受注者に示すものとする。

34 その他

本仕様書および業務提案書に定めのない事項や解釈に疑義が生じた場合は、委託者と受託者とが双方協議のうえ決定するものとする。

【別 添】

仕様書「3 委託業務の範囲」

1 委託する業務の内容

(1) 窓口、受付業務

- ① 上下水道の開始、休止届、変更届の受付、処理
- ② 水道給水装置工事申込（新規・改造・修繕・撤去）の受付、処理
- ③ 開栓、閉栓の作業（開栓に伴うφ40mm以下の検定満了メーターの交換を含む。）
- ④ 納付書送付先の変更対応（電話、窓口）
- ⑤ 使用者、所有者、請求先等の変更
- ⑥ 口座振替の推奨・案内（排水設備の竣工検査への同行による口座振替の案内、料金に関する問い合わせ対応等含む）
- ⑦ 水道メーターに関する問い合わせ対応
- ⑧ 漏水に対する問い合わせおよび減免申請受付
- ⑨ 下水道使用料、農林業集落排水使用料（以下、「下水道使用料等」という。）および水道料金の収納、保管
- ⑩ 水道加入金、調査設計手数料、開栓手数料の納付書発行および収納、管理、保管
- ⑪ 納入通知書の再発行
- ⑫ 「納入証明書」受付、証明書の発行、証明手数料の納付書発行および収納、保管
- ⑬ その他電話対応を含む窓口対応、受付業務全般

(2) 検針業務

- ① 水道メーター指針値の読み取りおよび閉栓、開栓業務
- ② 下水道使用料等算定のための汚水量認定に用いる計測装置指針値の読み取り
- ③ 漏水減免申請に係る修理確認および数値読み取り
- ④ 検針データ作成処理
- ⑤ 検針データのスマートフォンへの入力
- ⑥ 検針結果の確認、水量審査や検針データ異常リストによる再検針
- ⑦ 「上下水道使用水量等のお知らせ」の出力、交付および投函
- ⑧ 水道メーターの故障および漏水を発見したときの報告
(水道メーターの故障の場合は、交換を含む)
- ⑨ 水道使用量が著しく変動した場合の使用者等への状況確認および修理の依頼
- ⑩ 不正使用者等を発見したときの報告
- ⑪ その他条例等違反行為を発見したときの報告
- ⑫ 検針結果の料金システムへの入力
- ⑬ 委託者からの指示または使用者からの要望に基づく再検針
- ⑭ 新規水栓分の検針順路の決定とシステム入力
- ⑮ 井戸水等使用に係る世帯人員の変更に伴うシステム入力
- ⑯ その他検針業務に付随する業務

(3) 賦課調定、収納業務

- ① 水道料金および下水道使用料等の調定処理
- ② 口座振替分のデータ作成(定時、随時)および変更時の中止依頼
- ③ 定時口座振替結果の消し込み
- ④ 口座振替不能分の残高不足以外への通知
- ⑤ 口座振替結果明細書の作成
- ⑥ 近畿産業信用組合、京滋信用組合への口座振替依頼
- ⑦ 定時納付書の印刷、発送
- ⑧ 口座振替済通知書兼口座振替納入通知書の印刷、発送
- ⑨ 督促状の印刷、発送
- ⑩ 口座振替不能分の納付書の印刷、発送
- ⑪ 市役所各課に対する請求書の印刷、送付
- ⑫ 督促状発送前の収納確認、否発送分の抜き取り
- ⑬ 収納に係る日報、月報の作成
- ⑭ 過誤納金の調査、報告
- ⑮ 口座振替申し込みの受付および入力作業
- ⑯ 還付、充当、調定更正の各種通知書等の作成、発送、システム入力
- ⑰ 口座振替済データの確認
- ⑱ 賦課調定・収納業務に係る決裁資料の作成
- ⑲ その他賦課調定・収納業務に付随する業務

(4) 滞納整理業務

- ① 訪問徴収および水道料金、下水道使用料等の未収金収納
- ② 収納状況の確認、分割納付に係る入金入力および監視
- ③ 納入困難者に対する分納等の納付指導、納付誓約の徴収
- ④ 催告書データの作成、印刷、発送
- ⑤ 分割納付に係る口座振替依頼書の作成および金融機関宛郵送
- ⑥ 交渉記録の作成、管理
- ⑦ その他滞納整理業務に付随する業務

(5) 給水停止措置に係る業務

- ① 給水停止予定者リストの作成
- ② 給水停止予告通知書および給水停止通知書の作成および発送、給水停止執行通知書の作成、配付
- ③ 給水停止執行・解除現場業務
- ④ 給水停止執行・解除の報告書作成
- ⑤ 給水停止措置に係る業務に係る決裁資料の作成
- ⑥ その他給水停止措置に付随する業務

(6) 上記業務および開閉栓名義変更に係る料金システム事務処理業務

- ① 開閉栓名義変更申請等に基づく料金システム処理
- ② 料金システムの運用

- ③ データの保守管理（保管、セキュリティ管理および危機管理を含む）
 - ④ マスター管理（金融機関の統廃合、住居表示の対応等）
 - ⑤ 水道料金、下水道使用料等、督促手数料、延滞金の計算
 - ⑥ 各種日報、月報および年報の作成
 - ⑦ 各種帳票の作成
 - ⑧ 各種統計資料の作成
 - ⑨ 各種料金改定等に伴う資料の作成
 - ⑩ 委託者が必要とする資料の作成
 - ⑪ その他電子計算処理業務に関すること
- (7) 水道料金および下水道使用料等に付随する業務
- ① 排水設備の工事の検査補助
 - ② その他必要と認められる業務

2 上下水道課で処理する業務

- (1) 決裁処理（調定、還付、充当、給水停止等）
- (2) 給水停止における関係部局との協議および停止の執行
- (3) 下水道受益者負（分）担金に関する業務
- (4) 債権放棄、不納欠損処分事務
- (5) 浄化槽に関する業務
- (6) 支払督促の申し立て、訴訟手続き、差押、交付要求、相続・財産調査等の業務
- (7) 遡及案件に関する業務（システム入力、納付書作成等除く）
- (8) その他必要と認められる業務

【資料 1】

上下水道包括的業務委託概要

項 目		概 要	令和 7 年度実績（概数）
受 付	各種届出受付件数	開始・休止・名義変更届	3,800 件
		口座振替申込書	1,500 件
		漏水減免申請書	250 件
検 針	検針地区	高島市全域	
	検針サイクル	隔月検針（奇数月）	奇数月 20 日～月末
	検針件数	年間 6 回	130,000 件
	再検針件数		1,600 件
調 定 ・ 収 納	調定サイクル	水道料金 偶数月	
		下水道使用料 奇数月	
	調定件数	水道料金	122,100 件
		下水道使用料	103,000 件
	納付書発行件数	水道料金	18,900 件
		下水道使用料	15,000 件
	口座振替依頼件数	水道料金	103,200 件
		下水道使用料	88,000 件
	口座振替日	調定月の末日（ただし、12 月は 25 日）	
	口座再振替	なし	
	口座不能通知件数		3,200 件
	督促状発行件数		6,900 件
滞 納 整 理	収納率	水道料金（現年）	99.23%
		水道料金（過年）	29.72%
		下水道使用料（現年）	83.77%
		下水道使用料（過年）	93.64%
	催告書発行件数		4,900 件
	訪問徴収件数		120 件
	給水停止予告件数		330 件
	給水停止通知件数		290 件
	給水停止執行件数		70 件

	給水停止の方法	閉栓キャップ止め	
	給水停止解除要件	未納料金の完納 部分入金の場合、納付誓約の徴収	
	窓口開業時間外対応件数	給水停止執行日は除く	30 件

注) 1. 各種届出受付件数、口座不能通知件数、督促状発行件数、催告書発行件数、訪問徴収件数、窓口開業時間外対応件数は水道と下水道（農林業集落排水含む）の合計数。
2. 下水道使用料には、農林業集落排水使用料が含まれている。

【資料 2】

貸与品一覧表

(1)	営業所設置場所（上下水道課内）	約 60 m ²
(2)	事務用机・椅子	各 9 基
(3)	固定電話機	4 台
(4)	書棚	13 台
(5)	窓口カウンター（立式）	約 2.5m
(6)	窓口カウンター（座式）	約 1.6m
(7)	窓口カウンター座式用 椅子	4 脚
(8)	コピー機	1 台
(9)	閉栓キャップ	必要数
(10)	開閉栓キー	3 個
(11)	メーター交換用工具	必要数

【資料 3】

支給品一覧表

(1)	開閉栓、名義変更等申請書用紙	必要数
(2)	口座振替依頼書	必要数
(3)	上下水道使用水量等のお知らせ	必要数
(4)	料金表	必要数
(5)	納付書、督促状、口座振替済通知書兼口座振替納入通知書	必要数
(6)	業務用封筒	必要数
(7)	その他業務上委託者が必要と認めるもの	必要数

【資料４】

使用許可物件一覧表

(１)	上下水道料金システム用パソコン	８台まで
(２)	上下水道料金システム	８台分まで
(３)	プリンター（納入通知書再発行用を兼ねる）および周辺接続機器	２台
(４)	検針用スマートフォン	３３台まで
(５)	検針用スマートフォン付随物品	委託者が必要と認める数
(６)	領収印（水道用・下水道用）	３個
(７)	収受印	１個
(８)	帳票印刷機	１台
(９)	圧着はがき作成機	１台
(10)	業務従事者用駐車場、駐輪場	必要数
(11)	業務用車両駐車場	４区画まで
(12)	その他業務上委託者が必要と認めるもの	必要数