

川越市上下水道局営業業務委託
業務仕様書

平成29年4月

川越市上下水道局

目次

第1章 一般事項	1
1 総則		
2 業務の履行期間等		
3 委託業務の範囲		
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		
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 実施方法等の概要		

第4節 滞納整理業務	10
1 業務の内容	
2 実施方法等の概要	
第5節 精算業務	12
1 業務の内容	
2 実施方法等の概要	
第6節 受付業務	13
1 業務の内容	
2 実施方法等の概要	
第7節 井水等関連業務	14
1 業務の内容	
2 実施方法等の概要	
第8節 鶴ヶ島区域等関連業務	15
1 業務の内容	
2 実施方法等の概要	
第9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10節 附帯業務	17
1 メーター管理業務	
2 メーター交換関連業務	
3 メーターボックス内漏水修繕業務	
4 不納欠損準備業務	
第4章 遵守事項	18
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 個人情報の保護	

第5章	業務評価	21
1	業務評価の視点		
2	業務評価の方法		
3	改善勧告		
4	目標収納率		
5	委託料の調整		
第6章	経費負担	22
1	経費負担		
第7章	委託料の支払い	23
1	委託料の請求		
2	委託料の支払い		
第8章	移行準備期間	24
1	移行準備作業		
2	移行準備に要する経費負担		
第9章	業務引継ぎ	24
1	業務引継ぎ		
2	電子計算処理システム等の貸出		
3	営業所の原状回復		
4	業務引継ぎに要する経費負担		
第10章	その他	25
1	事故発生時の報告		
2	電子データ等の保存		
3	貸与品の管理		
4	再委託又は下請負の禁止		
5	損害賠償責任		
6	緊急応援要請		
7	協議事項		
別紙1	上下水道局営業業務の現状		
別紙2	営業所設置予定位置図		

第1章 一般事項

1 総則

本仕様書は、川越市（以下「甲」という。）が受託者（以下「乙」という。）に委託する上下水道局営業業務及び電子計算処理業務（以下「委託業務」という。）について、必要な事項を定める。

乙は、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。

なお、本仕様書等は、甲が標準的に実施している内容を基本に作成したものであり、乙は業務の改善や効率化、お客さまサービスの向上、収納率の向上等につながる提案を行うこと。

2 業務の履行期間等

- (1) 履行期間は契約締結日から平成35年5月31日までとする。
- (2) 委託業務は平成30年4月1日から開始し、契約締結日から平成30年3月31日までは移行準備期間とする。
- (3) 甲は、委託業務の期間が終了した後、平成35年5月31日までは、必要に応じ、乙に対して資料及びデータの提出を乙の負担により求めることができる。

3 委託業務の範囲

水道料金及び下水道使用料（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。

- (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) 井水等関連業務
- (8) 鶴ヶ島区域等関連業務
- (9) 電子計算処理業務
- (10) その他(1)～(9)の附帯業務

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、川越市給水区域全域及び甲の定めた区域とする。

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、川越市上下水道局庁舎（川越市三久保町20-10）内とし、提供できるスペースは局庁舎1階のうち約34㎡とする。
- (2) 乙は、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。）を三駅（川越駅、川越市駅、本川越駅）周辺に、また業務用駐車場及び職員用駐車場等を市内に自己負担で設けること。ただし、業務用車両1台は局内に駐車することができる。
- (3) 乙は、事務所の一部に収納窓口及び納付相談スペースを設けなければならない。また、その名称を「水の窓口：川越市上下水道料金センター」とし、看板を設置することとする。

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、国民の休日に関する法律に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日までとする。
- (3) 停水実施日については、停水対象者からの連絡・問い合わせ等に対応するため、あらかじめ甲に報告のうえ、自己の責任において午後7時まで営業所の窓口を開くことができる。
- (4) 事務所については、次のとおりとする。
 - ① 営業時間は、午前8時30分から午後6時までとする。ただし、停水実施日は午後9時までとする。
 - ② 休業日は、日曜日、国民の休日に関する法律に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日までとする。
- (5) 委託業務の実施時間は、(1)、(2)及び(4)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。

7 業務従事者

- (1) 乙は、自己の責任において、委託業務に従事する業務従事者（臨時に雇用するものを含む。）を確保しなければならない。
- (2) 業務従事者には、「3 委託業務の範囲」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甲の指示等に十分対応可能な者とする。
- (3) 乙は、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甲に提出しなければならない。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、口頭で甲に報告した後、これを提出することができるものとする。

8 業務責任者

- (1) 乙は、業務従事者の中から業務責任者を選任し、あらかじめ書面により甲に届け出なければならない。また、業務責任者を変更するときも同様とする。
- (2) 業務責任者は、委託業務の履行責任者であり、業務従事者を管理監督しなければならない。
- (3) 業務責任者は、委託業務の十分な実務経験を有するものとし、専任として配置するものとする。

9 現金取扱者

乙は、業務従事者の中から現金取扱者を指定し、あらかじめ書面により甲に届け出なければならない。また、現金取扱者を変更するときも同様とする。

10 業務使用印

- (1) 乙は、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甲に届け出るものとする。また、印鑑を変更するときも同様とする。
- (2) 乙は、領収日付印（以下「領収印」という。）を調整し、甲に届け出るものとする。領収印を変更するときも、同様とする。
- (3) 乙は、領収印を現金取扱者に管理させるものとし、現金取扱者を解除したときは、領収印を返還させなければならない。

11 委託業務監督員

- (1) 甲は、乙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、乙に通知するものとする。また、委託業務監督員を変更するときも同様とする。
- (2) 委託業務監督員は、次に掲げる権限を有するものとする。
 - ①乙又は業務責任者に対する指示、承諾及び協議
 - ②委託業務を実施するための帳票類の承認
 - ③委託業務の実施状況の検査
 - ④その他必要な事項

12 届出義務

乙は、次に掲げる事由が発生したときは、直ちに書面により甲に届け出なければならない。

- (1) 乙の名称、代表者、所在地、使用印、電話番号等の変更
- (2) 業務責任者の選任、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、委託業務の履行上必要があると認められる場合

第2章 業務履行

1 履行義務

乙は、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) 乙は、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、甲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

乙は、委託業務の履行に際し最善の努力を行うとともに、必要に応じ業務の改善提案を甲に行うものとする。

4 業務内容の変更

甲は、必要があると認めるときは、甲乙協議のうえ、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、契約金額の変更を行わない。

5 業務報告

(1) 業務報告書

乙は、委託業務の履行に係る日次及び月次報告書を作成し、甲が指定する期日までに甲に提出しなければならない。

(2) 業務処理報告書

- ① 乙は、乙で処理できない事項が発生したときは、速やかに甲に連絡し、その指示を受けるとともに業務処理報告書を提出しなければならない。
- ② 甲は、乙の行った処理を確認するため、甲の指定する事案について乙に業務処理報告書の提出を求めることができる。

(3) 業務報告会議

甲は、委託業務の履行状況報告、翌月の業務実施計画及びその他の事項について、毎月1回、乙と委託業務に係る報告会議を開催するものとする。

6 業務検査

- (1) 甲は、委託業務の履行状況を審査するため、定期的に甲の指定する関係書類を検査するものとする。
- (2) 甲は、(1)の規定のほか、随時、必要な書類の提出を乙に求めることができるものとし、乙は甲から請求があったときは、速やかに提出するものとする。

- (3) 甲は、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ものとする。
- (4) 甲は、(3)の規定のほか、随時、現地訪問等に同行し、業務内容を検査することができるものとする。
- (5) 乙は、(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、甲に協力し、業務の処理状況及び処置手順並びに情報の保管状況等を説明するものとする。
- (6) 甲は、検査の結果、必要があると認めるときは、書面により乙に指導、指示を行うものとし、乙はその指導、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甲に提出しなければならない。

7 その他の報告

乙は、本仕様書等に定めるもののほか、次に掲げる事項を発見したときは、速やかに甲に報告しなければならない。

- (1) 関係法令及び規則並びに川越市水道事業給水条例、川越市下水道条例及び関係規則等の規定に違反した行為又は給水装置
- (2) 水道メーターの遺失及び破損等
- (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) 道路上における漏水

8 業務従事者の教育

- (1) 乙は、受託者の責務、業務の処理手順、情報の管理、法令等の遵守、接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) 乙は、業務従事者が交代等するときは、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しなければならない。

9 業務マニュアル

- (1) 乙は、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甲の承認を受け、業務従事者に周知しなければならない。
- (2) 乙は、(1)のマニュアルを甲に提出しなければならない。なお、当該マニュアルの著作権は甲に帰属するものとする。また、乙は、甲及び甲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

乙は、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、速やかに甲に報告しなければならない。

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汚水排除量の計測装置（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及び汚水排除量（以下「使用水量等」という。）並びに水道料金等をハンディターミナル（以下「HT」という。）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HTへの入力
- (3) HTによる使用水量等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お知らせ票及び納入通知書の出力及び交付
- (5) 使用水量等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) 甲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) 甲の指示又は使用者等から苦情等があった検針内容についての再調査
- (14) 使用水量等の認定に係る処理
- (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) 甲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、甲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こと。ただし、甲の指示するものについては、毎月検針とすること。
- (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後3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。
- (3) 検針時間は、水道法第17条の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こと。ただし、使用者等の要望によりその他の時間が指定された場合は、この限りでない。
- (4) 検針にあたっては、毎月、検針予定表を作成し、甲の指定する期日までに甲に提出すること。

- (5) 検針は、誤検針及び未検針を発生させないための措置を講じ、当該事例が発生したときは、速やかに甲に報告するとともに乙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、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、HTに确实かつ正確に入力すること。
- (7) 現地でHT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帳票並びに納付制の使用者についてはあわせて納入通知書を出し、使用者等に手渡すか郵便ポストに投函する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甲から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。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。
 - ①使用水量等が前回又は前年同期の使用水量等と比較して異常なとき
 - ②給水装置及び給水設備からの漏水が疑われるとき
 - ③使用中にもかかわらず指針が変化していないとき
 - ④使用中止中又は停止中にもかかわらず指針が変化しているとき
 - ⑤その他特に使用水量等に疑問があるとき
- (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、停水処理予定日を予告し、予告日に停水処理すること。
- (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、速やかに甲に報告すること。
- (12) 検針後データをHTから出力してその内容を確認及び審査し、不十分又は不備な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。甲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こと。
- (13) 次に掲げる事由により使用水量等の認定を行うときは、甲が規定する「使用水量認定要綱」及び「井戸汚水等排除量認定要綱」等に基づき認定を行う。また、全ての案件について必要な書類を添えて甲に伺書を提出し、甲の承認を得ること。
 - ①メーターに異常があった場合
 - ②給水管及び給水用具を除く給水設備の破損のため多量に漏水した場合
 - ③使用水量等が不明な場合
 - ④その他使用水量等を認定する必要がある場合
- (14) 使用水量等の認定を行ったときは、甲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、甲の指定する期日までに甲に提出すること。
- (16) 使用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甲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等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、その収入に係る納入の通知を使用者等の納入義務者へ行く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。

なお、平成32年度から地方自治法第231条の2第6項に定める指定代理納付者による納付（クレジット制）を導入する予定である。その場合、甲乙協議のうえ業務内容の変更を行うが、契約金額の変更は行わない。また、次節以降も同様とする。

- (1) 検針及び認定結果に基づく調定資料の作成及び提出
- (2) 納入通知書の作成並びに送付及び配布
- (3) 口座振替依頼データの作成及び取扱金融機関への引き渡し
- (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送付及び配布
- (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、甲と協議のうえ調定表及び調定更正一覧表等必要な帳票を作成し、甲の指定する期日までに甲へ提出すること。
- (2) 乙は、定例検針後ただちに納入通知書を現場で発行すること。ただし、使用者等が別地への送付を希望する場合や異常水量等事情がある場合は、調定後、納入通知書を作成し、甲の承認を得て、甲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) 川越市長及び川越市上下水道事業管理者が納入義務者となっている納入通知書は、甲の指示に従い処理すること。
- (5) 当月の甲が調定した金額に基づき、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及び口座振替日は、毎回定例日とすること。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、甲の承認を得ること。
- (8) 水道料金等を減免の適用及び解除をするときは、必要な書類を添えて甲に伺書を提出し、甲の承認を得ること。
- (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甲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し込み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、収納率の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) 収納消し込み処理
- (3) 収入日計表等の作成及び提出
- (4) 還付・充当の処理並びに決議書の作成及び提出
- (5) その他の附帯業務

2 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甲の出納取扱金融機関の口座へ納金すること。
- (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、速やかに甲に報告し、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収納済通知書に基づき、速やかにデータの消し込み処理を行うこと。
- (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に基づき、速やかにデータの消し込み処理を行うこと。
- (5) 口座振替処理済みデータのうち、口座振替不能データについては、再度の口座振替及び消し込み処理を行うこと。
- (6) コンビニエンスストア収納に係る消し込み処理を行うこと。
- (7) 収入日計表及び月計表等並びにコンビニエンスストア収納手数料支払いに係る資料を甲の指定する期日までに作成し、甲に提出すること。
- (8) 水道料金等の重複収納又は漏水等に伴う調定の減額更正により過納金が生じたときは、納入義務者に通知したうえで速やかに還付決議書を甲に提出し、甲の指示に従い還付・充当処理を行うこと。
- (9) 下水道使用料について延滞金が生じたときは、延滞金対象者一覧表及び延滞金通知書を作成し、甲の指定する期日までに甲へ提出すること。また、甲が作成した納入通知書及び延滞金支払通知書を対象者へ送付すること。
- (10) 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。
- (11) 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。
- (12) 領収印の管理を行うこと。
- (13) 年1回程度、納付制の使用者に検針時に口座振替申込書を配布すること。
- (14) 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) 催告書の作成及び送付
- (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収
- (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) 給水停止予告状の作成及び送付
- (10) 給水停止通知書の作成及び交付
- (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、平成30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、甲の承認を得て、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、督促状を発行し、再振替を行うこと。
- (3) 未納が常態化することを抑制するため、初期末納者へは重点的に電話催促を行うこと。
- (4) 督促状の納入期限までに納付がないときは、催告書を作成し、甲の承認を得て、速やかに送付すること。
- (5) 催告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、電話及び現地訪問等により、滞納理由の調査、納付指導及び滞納料金の収納を行うものとする。滞納者には、自主的な納付を指導すること。
- (6) (5)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。
- (7) 収納月間を設定するなど、未納者及び滞納者に対して訪問等集金活動を効率的に行うこと。
- (8) 必要に応じて納付相談を行い、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、滞納者から誓約書を徴収すること。

- (9) 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。
- (10) 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。
- (11) 給水停止対象者を抽出し、甲の承認を得て、給水停止予告状を作成し、対象者に通知する。給水停止予告状には、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。
- (12) 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。
- (13) 給水停止予告状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、甲の承認を得て、給水停止通知書を交付のうえ、給水停止を執行する。
- (14) 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。
- ①滞納者が、電話により支払期日を約束したとき
 - ②滞納者が、窓口において誓約書を提出したとき
- (15) 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。
- ① 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
 - ② 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
 - ③ 本人又は同居の親族の傷病により、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
- (16) 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す。
- ①約束期日までに納付しないとき
 - ②誓約書に基づく納付を履行しないとき
 - ③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とき認められるとき
- (17) 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。
- (18) 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、遅滞なく甲に報告すること。
- (19) 給水停止を執行した日は、少なくとも午後9時まで待機し、滞納料金の収納及び停水解除作業に対応すること。
- (20) 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、必要に応じて甲に報告のうえ、その指示に従うこと。
- (21) 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、乙の負担とする。
- (22) 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、甲の指定する期日までに甲に提出すること。

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等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) 水道使用開始届等の配布
- (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、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、HTに确实かつ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、甲に報告すること。
- (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、水道使用開始届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、甲の指定する期日までに甲に提出すること。

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) 水道使用開始届、中止届及び変更届の受付並びに処理
- (2) 公共下水道使用開始届、休止届、廃止届及び再開届の受付並びに処理
- (3) 口座振替申込の受付及び処理並びに取扱金融機関との連絡調整
- (4) 減免及び免除申請の受付並びに処理
- (5) 使用水量等のお知らせ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) 水道料金等及び水道加入金の収納
- (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) 水道使用開始届、中止届及び変更届は、所定の届出書の提出、電話、ファクシミリ及び電子メール並びに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に登録すること。
- (2) 水道使用開始届を受け付けたときは、バルブの開閉栓状況を確認し、閉栓中の場合は、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、使用者等に開栓作業を依頼すること。
- (3) 水道使用中止届を受け付けたときは、精算業務を行うこと。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 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子計算処理システムに登録すること。
- (7) 漏水等に伴う減免等免除の申請を受け付けたときは、必要な書類を添えて甲に伺書を提出し、甲の承認を得たうえで処理すること。
- (8) 使用水量等のお知らせ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。
- (9) 水道料金等証明書の発行の依頼を受け付けたときは、規定の手数料を徴収し、発行処理を行うこと。
- (10) 受付業務に係る月次報告書及び苦情処理報告書等を作成し、甲の指定する期日までに甲に提出すること。

第7節 井水等関連業務

1 業務の内容

井水等関連業務は、川越市公共下水道に接続している井水等の使用者並びに特殊営業に係る汚水排除量の認定適用者の下水道使用料を算出し、徴収する業務であり、水道料金の業務に準じて行うものとする。ただし、次に掲げるもの及び甲の指示するものを除く。

- (1) 井戸汚水等汚水排除量の計測装置（以下「計測装置」という。）の設置状況の現地確認
- (2) 井水使用者の世帯人数の認定に係る調査並びに認定資料の作成及び提出
- (3) 特殊営業に係る汚水排除量の認定適用者の減量認定資料の作成及び提出
- (4) 市設置計測装置の返却に伴う処理

2 実施方法等の概要

- (1) 計測装置の新設並びに特殊営業に係る汚水排除量の認定適用されている使用者の計測装置を交換するときは、設置状況の確認を行うこと。
- (2) 計測装置を設置していない井水使用者の排除量は、井戸使用世帯数及び世帯構成人数により認定しており、2年ごとに世帯数及び世帯構成人数の調査を行う。また、認定に係る資料を作成し、甲の承認を得ること。
- (3) 特殊営業に係る汚水排除量の認定適用は年度ごとに行っており、対象者へ更新申請を通知すること。
- (4) 特殊営業に係る下水道汚水排除量の認定の新規及び更新申請の受付を行うこと。また、認定に係る資料を作成し、甲の承認を得ること。
- (5) 計測装置は使用者負担で設置されており、検定期間満了等の交換時に過去に市負担で設置した計測装置の返却を受け付けること。

第8節 鶴ヶ島区域等関連業務

1 業務の内容

鶴ヶ島区域等関連業務は、鶴ヶ島市で川越市公共下水道に接続している使用者の下水道使用料を賦課する業務及び川越市竹野地区で鶴ヶ島市公共下水道に接続している使用者の検針業務であり、水道料金の業務に準じて行うものとする。ただし、次に掲げるもの及び甲の指示するものを除く。

- (1) 鶴ヶ島区域検針データの受領
- (2) 鶴ヶ島区域検針データの閲覧手数料支払いのための資料作成
- (3) 竹野地区検針データの送付
- (4) 竹野地区検針データの閲覧手数料請求のための資料作成

2 実施方法等の概要

- (1) 鶴ヶ島市が検針した川越市公共下水道に接続している使用者の検針データを受領し、調定に係る資料を作成のうえ、甲の承認を得ること。
- (2) 鶴ヶ島区域検針データ閲覧の手数料支払いに係る資料を作成し、甲の指定する期日までに甲に提出すること。
- (3) 竹野地区で鶴ヶ島市公共下水道に接続している使用者の検針データを作成し、甲の指定する期日までに甲に提出すること。
- (4) 竹野検針データ閲覧の手数料請求に係る資料を作成し、甲の指定する期日までに甲に提出すること。

第9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H T及び電子計算処理システム（以下「電算システム」という。）を乙が用意し、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端末機等機器を準備すること。
- (2) 電算システムは、甲が委託業務の監理者として、端末機を用いて、照会処理及び帳票等の出力処理ができるものとする。また、そのための機器等を準備し、甲の指定する場所に設置すること。
- (3) 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こと。
- (4) 電算システムについては、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。
- (5) 電子計算処理業務は、平成30年4月1日に本稼働を開始するものとし、乙は、それまでに甲の協力のもと、十分な準備を行うこと。
- (6) 電子計算処理業務の詳細な事項については、別紙「電子計算処理業務水準書」のとおりとする。

第10節 附帯業務

1 メーター管理業務

メーター管理業務は、メーターの故障等により随時行われる交換及び長期閉栓に伴うメーターの取り外し、取り付け並びにメーターの改造、撤去等により随時行われる交換に伴い取り外したメーターを受領する業務であり、その内容は、次に掲げるとおりとする。

- (1) メーターの故障等に伴うメーター交換並びに長期閉栓に伴うメーターの取り外し及び再取り付けを行うこと。
- (2) メーターの改造、撤去等により、取り外したメーターを受領し、当該メーターの設置場所、メーター番号等を確認のうえ、甲に引き渡すこと。

2 メーター交換関連業務

メーター交換関連業務は、メーターの新設、改造、撤去及び故障等により随時行われる交換に伴う電算システム入力処理並びに検定期間満了に伴うメーター交換のための資料作成及びデータ更新処理を行う業務であり、その内容は、次に掲げるとおりとする。

- (1) メーターの新設、改造、撤去及び故障等により、随時甲が送付するメーター交換連絡票に基づき、電算システムに入力すること。
- (2) 検定期間満了に伴うメーター交換にあたり、甲が指定した抽出条件、書式及び媒体により、使用者等への通知はがき、交換対象データ及び一覧表等を作成し、甲の指定する期日までに甲に提出すること。
- (3) 甲が電子媒体により送付する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。

3 メーターボックス内漏水修繕業務

メーターボックス内漏水修繕業務は、メーターボックス内で発生した漏水を修繕する業務であり、漏水が発生したときは速やかに修繕し、甲に報告すること。

4 水質検査関連

水質検査関連業務は、検体を取水し運搬する業務であり、甲の指示に基づき検査用の容器を保健所から受け取り、対象者宅で取水し、速やかに保健所に提出すること。

5 不納欠損準備業務

不納欠損準備業務は、甲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、甲の指定する期日までに甲に提出すること。
- (2) 企業倒産等による支払不能者の調定資料を作成し、甲の指定する期日までに甲に提出すること。

第4章 遵守事項

1 制服の着用

業務従事者は、乙が準備した制服及び名札を着用すること。また、名札は、顔写真付きとし、当人と判別できるようにしなければならない。

2 業務従事者証の携行

- (1) 甲は、委託業務に従事する者であることの身分証明書（以下「業務従事者証」）を業務従事者に交付するものとする。
- (2) 業務従事者は、委託業務を行うときは、常に業務従事者証を携行しなければならない。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) 乙は、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、甲に返還しなければならない。

3 お客さま対応

- (1) 業務従事者は、委託業務を履行するときは、使用者等に対する言動に十分注意するとともに誤解を招くことがあってはならない。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なければならない。
- (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なければならない。
- (3) 業務従事者は、現場を訪問するときは、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、必要な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くてはならない。

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してはならない。ただし、甲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) 乙は、収納した水道料金等、つり銭に要する準備金等の現金、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しなければならない。

- (2) 業務従事者は、現金等の収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なければならない。トラブル等が発生したときは、乙が責任をもってその対処にあたるものとする。
- (3) 乙は、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、速やかに甲に報告し、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わなければならない。
- (2) 乙は、帳票類等について、汚損又は亡失等が発生したときは、速やかに甲に報告し、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

乙は、委託業務の履行にあたっては、関係法令並びに川越市水道事業給水条例、川越市下水道条例及び関係規則並びに甲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。

9 秘密の保持

- (1) 乙は、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おいても同様とする。
- (2) 乙は、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、甲の承諾なく第三者に転写、複写、閲覧又は貸出等を行ってはならない。
- (3) 乙は、契約の履行期間が終了又は契約が解除された後は、甲が指定して保管を要するとされたものを除き、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しなければならない。

10 個人情報の保護

- (1) 乙は、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わなければならないものとし、川越市個人情報保護条例及び関係規則等を遵守するとともに、次に掲げる事項を遵守しなければならない。
 - ① 乙は、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なければならない。

- ② 乙は、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わなければならない。
 - ③ 乙は、甲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。
 - ④ 乙は、甲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。
 - ⑤ 乙は、業務従事者全員の情報セキュリティの遵守に関する誓約書を取りまとめ、甲に提出しなければならない。
 - ⑥ 乙は、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、速やかに甲に報告し、その指示に従わなければならない。
 - ⑦ 乙は、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後、速やかに甲に返還しなければならない。
 - ⑧ 乙は、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を廃棄しなければならない。
 - ⑨ 乙は、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なければならない。
- (2) 甲は、乙の個人情報の取扱いが適正に行われているか、定期的に確認するものとする。
 - (3) 甲は、必要と認めるときは、乙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) 乙は、個人情報の漏えい等により、甲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 業務評価

1 業務評価の視点

甲は、委託業務が適切に行われているか、履行状況の評価する。業務評価は、次に掲げる2つの視点により実施する。

- (1) 水道料金等の収納状況（収納率）に支障はないか。
- (2) 仕様書等で規定される業務水準を満たしているか。

2 業務評価の方法

業務評価は、次に掲げる2つの方法により実施する。また、評価項目及び当該判断基準は、本契約締結後、甲が、乙に対し提示するものとする。

(1) 業務審査

甲は、業務検査の結果に基づき、定期的に甲が設定する評価項目について、乙による業務の履行状況の良否を業務ごとに判断し、その結果を通知する。

(2) 年度評定

甲は、業務検査及び業務審査の結果に基づき、年度末に当該年度における乙による業務の履行結果を評価し、その結果を通知する。

※「第2章業務履行 6業務検査」参照

3 改善勧告

甲は、業務審査の結果、委託業務の履行状況が次に掲げる状況にあると認められるときは、乙に改善勧告を行うものとし、乙は改善勧告に従い、改善内容及び期限等を明記した改善計画書を甲に提出し、速やかに改善しなければならない。

- (1) 調定額及び収納率を当該年度3月締めとしたときの収納率が、水道料金については、90.41%、下水道使用料については、81.84%に満たないとき。
- (2) 業務水準を満たしていないとき。

4 目標収納率

平成30～33年度については、調定額を当該年度3月、収納額を翌年度9月締めとしたときの各年度における水道料金収納率と下水道使用料収納率の平均を99.80%以上とすることを目標とする。平成34年度については、前4年間の実績を下回らないことを目標とする。

5 委託料の調整

(1) 水道料金等の収納率が目標を達成しない場合

収納率が目標を達成しないときは、委託料を減額することができる。

(2) 業務水準を満たしていない場合

年度評定の結果、業務水準を満たしていないと認められるときは、委託料を減額することができる。

第6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、全て乙の負担とする。

①甲が提供・貸与するもの

区 分	内 容
執務場所（営業所）	川越市上下水道局庁舎1階の一部（別紙）
業務用車両駐車場	自動車1台分（川越市上下水道局庁舎敷地内）
事務用机	営業所で使用する台数
事務用椅子	営業所で使用する台数
カウンター	営業所で使用する台数
スライド式書庫	営業所スペース既設書庫一式 （前3列+後4列、1列サイズ W90×H245×D45）
固定電話機	営業所で使用する台数
硬貨選別機	営業所で使用する1台
更衣室	営業所執務者のみ（局職員と共同使用）
更衣ロッカー	営業所執務者のみ
農協窓口用領収書	必要数
閉栓キャップ・キー	キャップ：必要数 キー：7個

②甲が負担（交付・支給）するもの

区 分	内 容
業務従事者証	—
量水器に係る経費	ボックス内漏水時の交換用バルブ等材料費
収納手数料	①口座振替手数料 ②農協収納手数料 ③コンビニエンスストア収納代行手数料 ④クレジット収納手数料
閲覧手数料	坂戸・鶴ヶ島企業団データ閲覧手数料
営業所光熱水費	川越市上下水道局庁舎使用に係る光熱水費

(2) 営業所設置に係る経費は、次に掲げる事項を除き、全て乙の負担とする。

区 分	内 容
パーティション設置工事費	市職員と業務従事者執務場所の仕切り設置工事費 ※必要に応じ、執務スペース内（営業所）を仕切る場合は、乙の負担とする。
電源改修工事費	執務場所までの配線工事費 ※執務場所内の配線等は乙の負担とする。
電話回線改修工事費	庁舎内配線（MDF～電話機）工事費 ※局庁舎（MDF）までは乙の負担とする。

(3) 甲及び乙は貸与品について、別途確認書を締結するものとする。

第7章 委託料の支払い

1 委託料の請求

- (1) 乙は、甲の所定の手続きに従い、1箇月ごとに、年間委託料総額の12分の1の額を甲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) 業務評価の結果に基づき委託料の調整を行うときは、各年度、次に掲げる月において、乙は、(1)に規定する額から調整額を減額した額を甲に請求するものとする。
 - ① 目標収納率の未達成による調整
 - ア 平成30～33年度 翌年度10月
 - イ 平成34年度 平成35年3月
 - ② 業務水準の未達成による調整
 - ア 平成30～33年度 翌年度6月
 - イ 平成34年度 平成35年3月

2 委託料の支払い

甲は、乙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8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、甲乙協議にうえ決定するものとする。
- (2) 乙は、移行準備期間中に、委託業務について、甲又は甲の指定する者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、全て乙の負担とする。

第9章 業務引継ぎ

1 業務引継ぎ

- (1) 乙は、委託業務の契約期間が終了した後に甲と乙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、電子データ及び必要帳票類を甲又は甲の指定する者に引き継がなければならない。
- (2) 乙は、契約の終了した日までに収納した水道料金等を甲が指定する日までに甲の出納取扱金融機関へ納金すること。
- (3) 乙は、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、甲の指定する日までに甲へ提出すること。
- (4) 乙は、甲の水道事業及び下水道事業に係る業務が、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 電子計算処理システム等の貸出

乙は、契約の解除があったときは、履行期間内の甲の指定する日まで、電子計算処理システム及び関連機器等は無償で貸し出しするものとする。

3 営業所の原状回復

乙は、委託業務の契約期間が終了した後に甲と乙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、甲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、全て乙の負担とする。

第10章 その他

1 事故発生時の報告

- (1) 乙は、次に掲げる事故等が生じたときは、直ちに甲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。
 - ①領収書及び領収印の紛失等
 - ②業務従事者証の紛失等
 - ③収納した現金等の紛失、盗難等
 - ④委託業務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
 - ⑤電子計算システムの運用不調、事故等による停止等
 - ⑥その他、甲が必要と認めるもの
- (2) (1)に規定する事故等の処理については、甲乙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、乙の責任において適切な処理を講じること。

2 電子データ等の保存

乙は、委託業務に係る電子データ及び関連文書を甲が指定する期日まで保存するものとする。

3 貸与品の管理

- (1) 乙は、甲からの貸与品については、故障等のないよう慎重に取り扱い、及び管理しなければならない。
- (2) 乙は、貸与品が故障等により正常に使用できないときは、直ちにその旨を甲に報告しなければならない。
- (3) 乙は、委託業務の契約期間が終了した後甲と乙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、速やかに貸与品を返還すること。
- (4) 乙は、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、甲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。

4 再委託又は下請負の禁止

- (1) 乙は、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) 乙は、委託業務の一部を第三者に請け負わせるときは、甲の承諾を得なければならない。
- (3) (2)の規定にかかわらず、乙は、個人情報の取扱いを伴う業務を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

5 損害賠償責任

- (1) 乙は、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、甲又は第三者に損害を与えたときは、すべて乙の負担としその賠償の責を負うものとする。ただし、甲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、この限りでない。
- (2) 乙は、自己の責めに帰すべき事由により契約を解除され、甲に損害を与えたときは損害賠償の責を負うものとする。

6 緊急応援要請

乙は、天災事変及び水道事故等の発生に伴い、甲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、甲乙協議するものとする。

7 協議事項

本仕様書等に定めのない事項については、甲乙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、甲の指示によるものとする。

上下水道局営業業務の現状

I 給水区域の概要

No.	項目	平成25年度	平成26年度	平成27年度
1	行政区画面積 (km ²)	109.16	109.13	109.13
2	行政区区域内人口 (人)	348,723	349,388	350,457
3	行政区区域内戸数 (戸)	148,653	150,395	152,496
4	給水人口 (人)	348,654	349,317	350,394
5	給水戸数 (戸)	148,602	150,344	152,452
6	水道普及率 (%)	99.9	99.9	99.9
7	下水道普及率 (%)	85.2	85.3	85.3

※各年度4月1日現在

II 業務実績

1 検針業務

No.	項目	平成25年度	平成26年度	平成27年度
1	年間検針件数	1,020,165	1,035,778	1,046,642

【参考】

月間平均検針件数 (平成27年度実績)

①偶数月 94,958件

②奇数月 79,482件

2 調定請求業務

No.	項目	平成25年度	平成26年度	平成27年度
1	年間上水調定件数	940,245	952,401	964,475
2	年間下水調定件数	814,027	824,544	837,196

【参考】

料金徴収方法と内訳実績比率

徴収方法	平成25年度	平成26年度	平成27年度
口座制 (口座振替)	74.44%	75.19%	74.79%
納付制 (納入通知書)	25.56%	24.81%	25.21%
うちコンビニ収納比率	19.69%	19.50%	20.22%

3 収納業務

区分	調定年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度
	活動年度				
上水道	平成25年度	調定額(千円)	5,792,012		
		収納額(千円)	5,330,988		
		収納率(%)	92.04		
	平成26年度	調定額(千円)	5,792,012	5,819,263	
		収納額(千円)	5,786,119	5,355,255	
		収納率(%)	99.89	92.02	
	平成27年度	調定額(千円)	5,792,012	5,819,263	5,851,466
		収納額(千円)	5,786,710	5,814,998	5,379,771
		収納率(%)	99.90	99.92	91.93
下水道	平成25年度	調定額(千円)	3,405,014		
		収納額(千円)	2,820,494		
		収納率(%)	82.83		
	平成26年度	調定額(千円)	3,405,014	3,462,430	
		収納額(千円)	3,400,050	2,867,149	
		収納率(%)	99.85	82.80	
	平成27年度	調定額(千円)	3,405,014	3,462,430	3,486,105
		収納額(千円)	3,401,108	3,458,570	2,895,471
		収納率(%)	99.88	99.88	83.05

※各年度3月締め

【参考】

①現年度収納率

項目	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
水道料金(%)	99.83	99.85	99.89	99.91	99.89
下水道使用料(%)	99.64	99.62	99.79	99.85	99.83
平均収納率(%)	99.73	99.73	99.84	99.88	99.86

※調定額を当年度3月、収納額を翌年度9月締めとしたときの収納率

②年度末収納率

項目	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
水道料金(%)	89.83	91.03	92.04	92.02	91.93
下水道使用料(%)	79.88	80.18	82.83	82.80	83.05

※調定額及び収納額をともに3月締めとしたときの収納率

③口座再振替通知発行件数 年間21,662件(平成27年度実績)

4 滞納整理業務

No.	項目	平成25年度	平成26年度	平成27年度
1	督促状	60,315	47,797	47,946
2	給水停止予告件数	9,199	9,871	9,635
3	給水停止執行	2,858	3,323	3,483

5 精算業務

項目	平成25年度	平成26年度	平成27年度
年間精算件数	13,811	13,398	13,982

6 受付業務

(1) 開閉栓

No.	項目	平成25年度	平成26年度	平成27年度
1	年間開栓受付件数	20,334	20,769	23,296
2	年間閉栓受付件数	19,021	19,460	21,862

【参考】

① 届出方法別年間件数（平成27年度実績）

項目	Web※1	事務所窓口	事務所電話	営業所窓口	営業所電話
開栓件数	316	82	16,933	867	2,083
閉栓件数	337	98	16,514	639	1,559
項目	郵送	現場	その他※2		
開栓件数	447	192	2,376		
閉栓件数	189	38	2,488		

※1 川越市ホームページからインターネットを介しての届出。

※2 FAX又は電子メールによる届出。

② 繁忙期における届出件数（平成27年度実績）

項目	平成27年4月	平成27年5月	平成28年2月	平成28年3月
開栓件数	2,085	1,682	2,278	3,331
閉栓件数	1,818	1,567	2,166	2,734

(2) 窓口支払い件数（平成27年度実績）

項目	年間窓口支払い件数	H27年4月支払い件数	H28年3月支払い件数
営業所窓口	11,612	894	881
水道局窓口	4,946	419	318

【参考】

諸証明発行件数（平成27年度実績） 61件

(3) 入力業務（平成27年度実績）

項目	新規入力件数	口座入力件数
年間入力件数	2,056	9,443

【参考】

調定更正入力件数 年間約240件

7 井戸等関連業務

(1) 井戸関連

	件数	排除量 (m ³)
単独井戸	45	295,569
上下併用井戸	202	1,789,054
合計	247	2,084,623

※平成26年度実績

(2) 特殊営業に係る下水道汚水排除量認定

①概要

クーリングタワー等の使用により使用水量と汚水排除量に著しく差異が認められる場合、申請に基づき、蒸発分の汚水排除量の減量を認定している。減量分の算出は事業所からの報告書提出か検針により行っている。

②認定件数

30件（平成27年3月時点）

8 鶴ヶ島区域等関連業務

(1) 鶴ヶ島市松ヶ丘、南町、五味ヶ谷の一部

①概要

- ・水道料金 …… 坂戸、鶴ヶ島水道企業団が検針及び賦課徴収を行っている。
- ・下水道使用料 …… 坂戸、鶴ヶ島水道企業団から検針データの有償提供を受け、そのデータに基づき本市で賦課・徴収を行っている。

②年間調定件数

項目	平成25年度	平成26年度	平成27年度
年間調定件数	19,320	21,363	21,622

(2) 富士見工業団地（川越市竹野地区）

①概要

- ・水道料金 …… 本市が検針及び賦課徴収を行っている。
- ・下水道使用料 …… 本市が坂戸、鶴ヶ島下水道組合に検針データを有償提供し、そのデータに基づき坂戸、鶴ヶ島下水道組合が賦課・徴収を行っている。

②年間調定件数

項目	平成25年度	平成26年度	平成27年度
年間調定件数	81	78	79

(3) 日高団地（川越市笠幡の一部）

概要

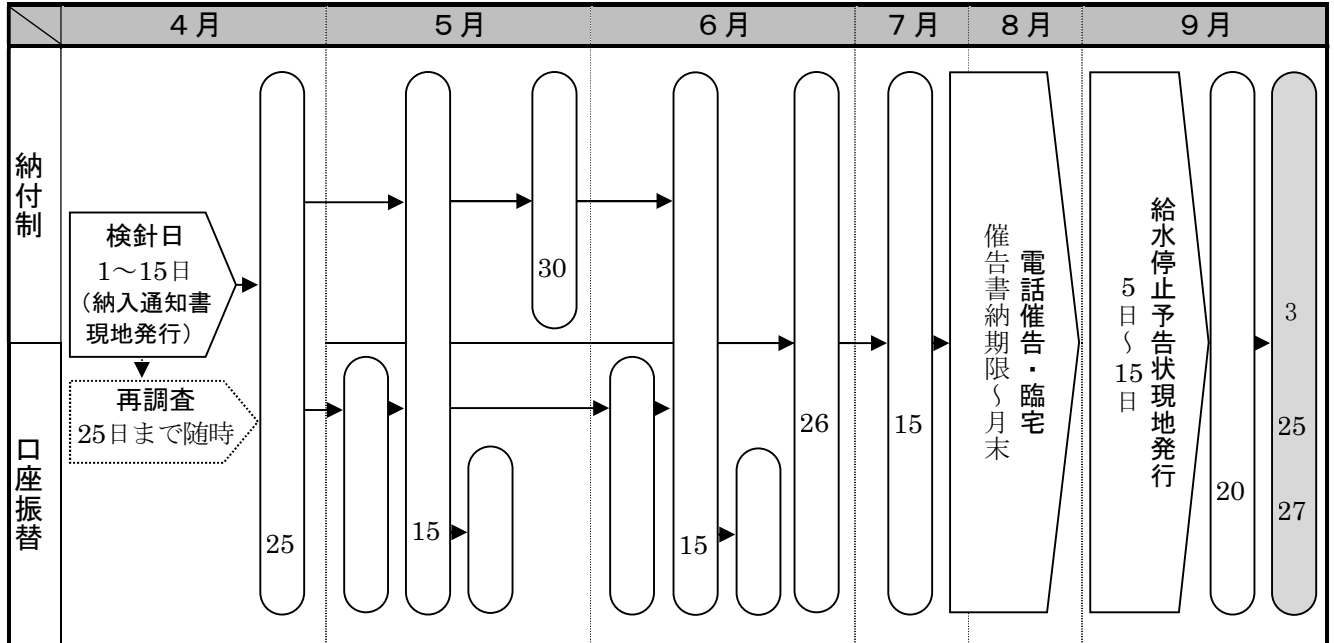
- ・水道料金 …… 本市が検針及び賦課徴収を行っている。
 - ・下水道使用料 …… 日高市が検針及び賦課徴収を行っている。
- ※日高市が検針を行っているため検針データは提供していないが、毎月対象地区の水栓の移動一覧を作成し、無償で日高市に提供している。

9 メーター交換関連業務

項目	平成25年度	平成26年度	平成27年度
検定満期メーター交換対象件数	24,267	21,098	22,781

※ 交換作業は本委託業務に含まない。対象メーターの抽出（データ及び一覧表）及び対象者への通知ハガキの印刷が対象。

Ⅲ 検針から給水停止までのスケジュール（サイクル）



※平成28年4月調定分を例示

営業所設置予定位置図

