

検針及び水道料金等収納業務委託仕様書

1 総則

この仕様書は、新潟市水道局（以下「甲」という。）が受託者（以下「乙」という。）に委託する検針及び水道料金等収納業務について、適正かつ円滑に実施するための仕様を定めるものである。

2 業務の名称

検針及び水道料金等収納業務

※「水道料金等」とは、新潟市給水条例（昭和 33 年条例第 32 号）に規定する料金並びに新潟市下水道条例（平成 7 年条例第 32 号）、新潟市地域下水道条例（昭和 58 年条例第 7 号）及び新潟市浄化槽事業条例（平成 22 年条例第 37 号）に規定する使用料をいう。

3 業務の範囲

本業務について、代表的な業務を以下の各号に示す。ただし、これらは乙の業務範囲の全てを定めるものではなく、本業務の履行のために必要となる業務全般が乙の業務範囲となる。

なお、各号における業務の詳細については、各業務実施要領を参照すること。

ただし、この業務実施要領は標準的な対応や処理方法等を示したものであり、当該要領に記載されていないことであっても、本業務の履行のために必要な対応や処理等については、そのすべてを行わなければならない。

（1）検針業務

ア 業務量

別紙 1 「検針件数等一覧表」のとおり

イ 検針の期間

別紙 2 「検針日カレンダー」のとおり

ウ 業務内容

- ① ハンディターミナルによる水道メーター及び地下水メーターの検針に関する業務
- ② 検針データの送受信に関する業務
- ③ 中止中検針に関する業務
- ④ 推定検針に関する業務
- ⑤ 水道使用量等のお知らせ票に関する業務
- ⑥ 諸届の受付、対応及び調査に関する業務
- ⑦ 広報紙「水先案内」の配付
 - ・ 甲が年 4 回発行する広報紙について、該当月の検針時に各戸配付を行うもの
- ⑧ その他、甲が必要に応じ指示する業務

エ 連絡体制

乙は、お客さまからの問い合わせ及び甲との連絡のため、本仕様書「8 業務責任者の選出及び責務」で定める業務責任者と常に連絡が取れる体制を整えなければならない。

オ その他

乙は、この仕様書のほか「検針業務実施要領」及び「広報紙「水先案内」等配付業務実施要領」により業務を実施する。

(2) 水道料金等収納業務

ア 業務量及び収納サイクル

別紙3「収納業務にかかる年間件数及び収納サイクル」のとおり。

イ 業務内容

- ① 水道料金等納入通知書等の発送業務（定例納入通知書、督促状、催告書等）
- ② 未納料金等の納入督促（訪問、電話等）及び徴収
- ③ 供給停止の執行及び解除
- ④ 供給停止後の調査
- ⑤ 返戻郵便等の調査及び再発送
- ⑥ その他、甲が必要に応じ指示する業務

ウ その他

乙は、この仕様書のほか「水道料金等収納業務実施要領」により業務を実施する。

(3) 閉庁時間帯における受付業務

ア 閉庁時間帯

- ① 新潟市の休日を定める条例（平成元年新潟市条例第 35 号）に規定する市の休日における全時間帯
- ② 市の休日を除く日（水道局開庁日）の午後 5 時 15 分から翌日 8 時 30 分

イ 業務内容

水道料金等に関する問い合わせ等の対応、水道の使用開始、中止等の受付、漏水等の事故通報についての取り次ぎ等を行う。

ウ その他

乙は、この仕様書のほか「閉庁時間帯における受付業務実施要領」により業務を実施する。

(4) 付帯業務

ア 窓口での料金収納業務

- ・原則、収納は行わないが、お客さまの事情を斟酌し、やむを得ない場合は収納する。
- ・乙は、この仕様書のほか「窓口での料金収納業務実施要領」により業務を実施する。

イ 庁舎案内業務

水道局への来局者に対して、用務先の部署等を案内する。

ウ 軽微な受付業務

郵便物の授受、口座振替依頼書の受付など軽微な受付業務を行う。

(5) その他

本業務に係るお客さまからの問い合わせ、苦情等に対しては、乙が誠意をもって対応し、解決するように努める。

4 履行期間及び履行場所

(1) 履行期間

令和7年4月1日から令和10年3月31日まで

(2) 履行区域

新潟市水道事業の設置及び経営の基本に関する条例（昭和41年条例第66号）第2条第2項に定める給水区域とする。ただし前記3（2）の業務についてはこの限りでない。

(3) 事務所の所在地及び所管行政区

ア	中央料金事務所	新潟市中央区関屋下川原町1丁目3番地3	中央区・東区・西区
イ	北工事事務所	新潟市北区葛塚3198番地2	北区
ウ	西蒲工事事務所	新潟市西蒲区鷺ノ木1185番地	西蒲区
エ	秋葉料金事務所	新潟市秋葉区程島2004番地2	秋葉区・江南区・南区

(4) 業務の履行場所等

ア 検針業務にかかる執務室は、上記（3）の各事務所内とする。

イ 水道料金等収納業務にかかる執務室は、中央区・東区・西区・北区・西蒲区については中央料金事務所内とし、秋葉区・江南区・南区については秋葉料金事務所内とする。

ウ 乙が閉庁時間帯における受付業務を行う場所は、本庁舎宿直室（上記（3）アの所在地に同じ）とする。

エ 甲は、執務室の出入口にセキュリティ上必要と認められる場合は、セキュリティロックを設置するものとする。

オ 施錠管理の具体的な方法については、甲乙協議のうえ、別に定めるものとする。

5 業務時間にかかる特記事項

(1) 検針業務及び水道料金等収納業務

甲の開庁時間の他、業務に支障が生じない時間とし、お客さま宅へ訪問する際は、社会通念上妥当な時間帯に行うこと。

なお、集中督促日は午後8時終了を目安に督促を行い、一斉停水日は停水解除等のため、原則、午後7時30分まで待機し、対応するものとする。また、これら以外の日においても乙の判断で現地訪問等が必要であると判断した場合は、通常的时间外において業務を行えるものとし、これに要する費用は乙の負担とする。

(2) 緊急時対応

災害等特別な事由による場合や緊急を要する場合の対応については、甲の求めに応じ必要な体制をとるものとし、これに要する費用については、別途甲と乙で協議のうえ決定するものとする。

6 法令等の遵守

業務の履行にあたっては、新潟市給水条例の他、関係法令を遵守しなければならない。

7 業務従事者

(1) 乙は、乙の責任において業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）を確保し、本業務を円滑に履行するために必要な人員を配置しなければならない。

- (2) 乙は、配置した業務従事者の「業務従事者届出書（別記第1号様式）」を甲に提出しなければならない。また、業務従事者に変更等があった場合も同様とする。
- (3) 甲は、前項に掲げる「業務従事者届出書」の提出を受けたときは、業務従事者数に応じ、業務委託証明書を交付するものとする。なお、乙は交付された業務従事者数の変更により業務委託証明書が不要となった分については速やかに甲へ返却しなければならない。
- (4) 甲は、業務従事者が業務の履行にあたり著しく不適当と認められる場合は、乙に対してその理由を明示した書面により、必要な措置を求めることができる。

8 業務責任者の選出及び責務

- (1) 乙は、各料金事務所に業務責任者を選任し、甲に「業務責任者届出書（別記第2号様式）」を提出しなければならない。
- (2) 業務責任者は、業務従事者の指揮・監督及び甲との連絡調整を図るものとする。
- (3) 乙は、中央料金事務所に統括責任者を選任し、甲に「統括責任者届出書（別記第3号様式）」を提出しなければならない。
- (4) 統括責任者は、本業務に係る執務場所に常駐しなければならない。ただし、代理となる者を指名した場合はこの限りでない。
- (5) 業務責任者及び統括責任者は、それぞれ専任として配置しなければならない。
- (6) 業務責任者は、検針業務又は水道料金等の収納業務の実務経験を3年以上有する者とし、統括責任者は同実務経験を5年以上有する者とする。

9 領収日付印の調製

乙は、本業務を履行するにあたり、領収日付印（新潟市水道局徴収事務委託規程(昭和48年水道局管理規程第10号)第7条第5項に基づく印鑑）を調製し、あらかじめ甲の承諾を得なければならない。

10 貸与品類及び管理

- (1) 甲は、業務の履行にあたり、乙に対し別表1「貸与一覧表」に掲げる設備及び機器等を貸与するものとする。
- (2) 乙は、甲の勤務時間外の機器使用については、甲の許可を得るものとする。
- (3) 乙は、貸与された物を善良なる管理の元に使用し、滅失又は乙の過失により損傷が生じた場合は、速やかに甲に届け出て、その責を負うものとし、乙の費用にて賠償しなければならない。
- (4) 乙は、甲に貸与された物の返却を求められた場合には、速やかに返却しなければならない。

11 その他の機器等の用意及び管理

乙は、業務履行上、甲が貸与する機器等以外の物を必要と判断する場合は、甲に届け出て、甲の承認を得るものとし、設置、用意及び撤去にかかる費用については、乙の負担とする。
また、管理については、乙が一切の管理責任を負うものとする。

1 2 負担区分

業務の履行にあたり、経費の負担区分については、別表 2「甲と乙の負担区分表」によるものとする。

1 3 業務に使用できるシステム機能

- (1) 甲は、水道料金等調定収納システム、検針システム、水道管路施設情報 GIS システム、CRM(Customer Relationship Management)システム（以下「料金システム等」という。）端末の使用について、乙に業務履行上、各業務従事者に必要な機能に限って使用権限を与えるため、使用者 ID 及びパスワードを付与する。
- (2) 前記 1 1 で定める、乙が必要とする機器等と料金システムとの接続及び連携は一切認めない。

1 4 使用印鑑及び勤務予定の届出

- (1) 乙は、甲への届出等、業務責任者が権限を有する書類に使用する印鑑を「業務使用印影届出書（別記第 4 号様式）」により、あらかじめ甲に提出しなければならない。
- (2) 乙は、甲から連絡を行うため必要となる連絡先を記した連絡体制表を甲に提出しなければならない。
- (3) 乙は、各事務所における業務従事者全員の勤務予定表を、当該月の前月末日までに甲に提出しなければならない。
- (4) 乙は、甲に提出した上記内容に変更が生じた場合は、速やかに甲へ変更後の内容を提出しなければならない。

1 5 身分証明書

- (1) 乙は、業務履行に必要な身分証明書を作成し、業務従事者に対し、交付するものとする
- (2) 業務従事者が業務に従事するときは、身分証明書を常に携帯し、甲又はお客さま等関係者による提示請求があったときは、直ちにこれを提示し、正当な理由がない限りこれを拒んではならない。
- (3) 乙は、身分証明書を交付された業務従事者が業務に従事しなくなった場合、速やかに当該業務従事者の身分証明書及び取扱者印を回収しなければならない。

1 6 遵守事項

乙は、業務従事者を指揮・監督し、次に掲げる事項を遵守させなければならない。

- (1) 常に親切丁寧を基本とし、お客さまに対する態度及び言動に十分注意し、その信頼を得るよう努めなければならない。
- (2) 業務従事中は、乙の定める制服を着用し、身だしなみに注意しなければならない。
- (3) 本業務の履行中は、甲が交付する業務委託証明書を常に携帯し、お客さまから業務委託証明書の提示を求められた場合は速やかに提示し、正当な理由がない限りこれを拒んではならない。
- (4) 本業務の履行中は、他の営業行為をしてはならない。

(5) 業務の履行のため、個人の土地又は建物等に立ち入る場合は、可能な限り立ち入りの目的を告げ、必要な範囲以外へ立ち入ってはならない。また、個人の所有物件をき損しないよう細心の注意を払わなければならない。

(6) その他、業務の履行にあたり必要な事項

1 7 業務従事者教育

乙は、業務従事者に、本業務の履行に必要な知識や技能の習得、接遇等の品質向上を目的とした研修を適宜実施し、業務遂行能力の維持、向上に努めなければならない。また、業務従事者が交代する場合に、引継ぎに伴ったお客さま等とトラブルを起こさないよう、後任の業務従事者に十分な教育を行うとともに、前任の業務従事者に業務内容等の引継ぎを遺漏なく行わせなければならない。

1 8 安全管理及び労務管理

乙は、関係法令等の定めるところにより、必要な措置を講ずるなど常に業務従事者の業務の安全管理に努め、労働災害の防止に努めるとともに、業務従事者の労務管理、衛生管理に十分注意を払い、適正な労働条件と賃金水準の確保に努めなければならない。

1 9 事故報告

乙は、次に掲げる事故等が生じた場合、直ちにその状況を甲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) 水道料金等納入通知書及び現地収納用領収書の紛失
- (2) 業務委託証明書及び領収日付印の紛失
- (3) 収納した水道料金等の紛失、盗難
- (4) 水道使用量等のお知らせの紛失、誤配
- (5) 業務に関する記録物及び記録媒体等の紛失、滅失
- (6) 甲から貸与された機器及び物品の紛失、き損
- (7) 乙の責に帰するお客さま所有物件等のき損
- (8) 交通事故
- (9) その他、甲に報告する必要があると認められるもの

2 0 事故等の処理

事故等の処理を行う場合は、甲、乙が協議のうえ行うものとする。ただし、乙において、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、乙の責任において当該措置を行うものとする。

2 1 個人情報の管理

- (1) 乙は、業務の履行に伴い、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報（個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）第 2 条第 1 項に規定されるものをいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、個人情報の保護に関する法令及び新潟市水道局保有

個人情報の適切な管理のための措置に関する要領（令和 6 年 7 月 1 日制定）を遵守し、適正に取り扱わなければならない。

（2）乙は、以下に掲げる事項に特に留意した「情報セキュリティ実施手順書」を作成し、甲の承認を得なければならない。

ア 個人情報記載帳票の紛失防止

イ 水道使用量等のお知らせ等の誤配防止

ウ 入館鍵及びメーターシャフト鍵等、暗証番号の管理

エ 情報記録媒体の執務室外への持ち出し禁止

オ 情報記録媒体の廃棄手順

カ 情報資産の保管

2 2 水道料金目標収納率の設定

（1）甲が設定する水道料金目標収納率は、単年度単位における金額ベースで、翌年度 6 月末時点で 99.95%以上とし、乙は、この率を上回るよう努めなければならない。

（2）業務期間の最終年度については、当年度 3 月末までの収納率に当年度の 4 月から 6 月までの実績収納率を加算して得た率を収納率と見なすものとする。

（3）目標収納率を下回る状況にあると甲が判断した場合において、甲が必要と判断した場合は、甲は乙に対して業務改善策の策定を求め、提出させることができるものとする。

2 3 業務実施計画書の作成

（1）乙は、履行期間の 3 カ年度業務実施計画書（運営、組織、従事者、管理、対応、準備、その他）のほか、毎年度、履行期間の 3 カ年度業務実施計画書に基づいた業務実施計画書を作成し、甲が指定する期日までに提出し、甲の承認を得なければならない。

（2）乙は、作成した業務実施計画書に基づき、目標を達成するように努力しなければならない。

2 4 委託料の請求等

（1）委託料の支払いは月払いとし、当該 1 カ月の委託料は、消費税及び地方消費税相当額（以下「消費税額等」という。）を含まない委託料総額を履行期間の月数で除して得た額（その額に 100 円未満の端数があるときは、本業務の履行期間の初回月において調整する。）に消費税額等を加算した額とする。

（2）乙は、当該 1 カ月の業務が完了したときは、甲へ委託料を請求しなければならない。

（3）甲は、乙から委託料の支払い請求があったときは、請求があった日から 30 日以内に委託料を支払うものとする。

2 5 業務の研修及び引継ぎ等

（1）本契約の締結日から令和 7 年 3 月 31 日までは、甲から乙への研修及び引継ぎ等に係る準備期間とし、この期間に要する費用については、乙の負担とする。

（2）乙が行う研修のほか、甲も研修に必要な支援を行うこととし、研修のスケジュールや内容については、甲と乙で別途協議するものとする。

2.6 業務受託者交代による引継ぎ等

本契約の解除、満了等により乙から後任の業務受託者（以下「後任受託者」という。）へ交代する場合、乙の責任において後任受託者と交代するまでの間（甲と後任受託者との契約締結日から運用開始日までの間、以下「引継期間」という。）に、後任受託者に対して業務の方法等の指導を実施しなければならない。

なお、実施に要する費用は乙の負担とする。

（1）引継ぎの詳細

ア 引継期間において、乙と後任受託者は、甲が所管する「業務継続プロジェクト」に参加し、後任受託者が円滑に業務を履行できるよう、業務運用に関する情報引継ぎ等の作業を行うこととする。

イ 引継詳細については、乙と後任受託者が協議、調整のうえ、甲の承認を得て行うこととし、現行業務履行期間の終期に先立ち、乙が本業務で培った業務ノウハウ、各種スキル等実質的な引継ぎを後任受託者に行うこととする。

ウ 乙は、乙が保管する業務上の記録物の引き渡し、又は処分を行わなければならない。

エ 引継期間において、後任受託者は円滑な切り替えについての具体的な計画スケジュールを甲に提出すること。

オ 引継ぎに際して、後任受託者の従事者の執務室への入室は、乙が許可するものとし、後任受託者と乙は、これにかかる調整を行うこと。

（2）後任受託者が前任受託者と同一の場合は、委託業務の引継ぎを省略する。

2.7 業務の検査及び報告・調整

（1）乙は、業務の実施について、毎月の業務完了後、速やかに月次報告書を作成し、甲に提出しなければならない。

（2）甲は、必要があると認めるときは、乙の業務に関する帳簿、書類その他を検査することができ、乙は、甲から検査に係る関係書類等の提出を求められた場合は、速やかに提出しなければならない。

（3）業務の報告・調整の場として、毎月1回、甲の職員、乙の業務責任者及び甲が指定する者の出席により、定例業務会議を開催する。

2.8 業務調整会議の開催

甲が必要と認めたとき、又は乙の求めに応じ、本業務の進捗状況の確認、業務連絡、問題点及びその解決策等を協議するため、業務調整会議を開催するものとする。

2.9 情報共有

（1）マニュアル等の著作権

乙が業務履行上作成する各種業務マニュアル、甲への報告用資料、記録物については、甲がその著作権を所有する。

（2）共有フォルダ

ア 甲は、業務履行上、乙と必要な情報を共有するため、甲のネットワーク上に所定の共有

フォルダを設ける。

イ 乙は、甲が貸与する資料を当該業務の目的外に使用してはならない。また、乙は、当該資料を執務室外へ持ち出す必要がある場合には、甲の承認を得るものとする。

3 0 疑義の解消

本仕様書に定めのない事項については、疑義が生じた都度、甲と乙で協議して定めるものとする。

3 1 その他

- (1) 乙は、業務を履行するにあたり、水道事業に対するお客さま等の信頼確保を常に念頭に置いて、これにあたなければならない。
- (2) 乙は、夜間等の業務時間外における緊急事態の発生に備え、緊急連絡網を作成するとともに、甲に報告しなければならない。
- (3) 乙は、緊急時における甲からの要請に対して迅速に対応しなければならない。
- (4) 乙が本仕様書で示した内容を十分理解したうえで、住民サービスの向上及び業務の正確性の向上並びに収納率の向上等に寄与する提案を行うことを甲は妨げない。
- (5) 乙は、甲が実施する賃金の抜き取り調査に協力すること。
- (6) 賃金の抜き取り調査の結果に基づき、甲からは是正指導を受けた場合は、乙は誠意をもって対応すること。

賃金の変動に基づく契約金額の変更に係る
特約条項第1条第1項に係る特記仕様書

本委託業務は賃金の変動に基づく契約金額の変更に係る特約条項第1条第1項を適用する契約である。

- 1 変動の対象となる経費は、未履行业務に対応する直接人件費に相当する額とし、本委託業務における直接人件費とは、受託者が本委託業務に直接従事する者に、本委託業務に従事した対償として支払う、労働基準法（昭和22年4月7日法律第49号）第11条に規定する賃金をいう。

なお、本委託業務に直接従事する者に対する健康保険、厚生年金保険、労働保険等の事業者負担額及び児童手当拠出金等の法定福利費は、変動の対象とはならない。

- 2 本委託業務における賃金水準は、新潟県最低賃金（以下「最低賃金」という。）とする。
- 3 本契約の変更金額は、本契約締結時に受託者から提出された契約金額内訳書により算出する。