

合志市上下水道料金徴収等業務委託仕様書

令和 8 年(2026 年)9 月 8 日

第 1 章 総則

(目的)

第 1 条 この仕様書は、合志市水道局（以下「委託者」という。）が委託する合志市上下水道料金徴収等業務委託（以下「委託業務」という。）について、受託者が業務委託契約書（以下「契約書」という。）に基づいてこの委託業務を適正に履行するために必要な事項を定めるものである。

(法令等の遵守)

第 2 条 受託者は、次の関係法令等を遵守して委託業務を履行しなければならない。

- (1) 個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）
- (2) 民法（明治 29 年法律第 89 号）
- (3) 地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）
- (4) 地方公営企業法（昭和 27 年法律第 292 号）
- (5) 水道法（昭和 33 年法律第 177 号）
- (6) 下水道法（昭和 33 年法律第 79 号）
- (7) 工業用水道事業法（昭和 33 年法律第 84 号）
- (8) 合志市個人情報保護施行条例（令和 4 年条例第 17 号）
- (9) 合志市水道事業給水条例（平成 18 年条例第 158 号）
- (10) 合志市下水道条例（平成 18 年条例第 144 号）
- (11) 合志市工業用水道事業給水条例（平成 18 年条例第 159 号）
- (12) 合志市電子計算組織の管理運営に関する規則（平成 18 年規則第 11 号）
- (13) 合志市情報セキュリティポリシー
- (14) その他委託業務に関連する法令等

(秘密を守る義務)

第 3 条 受託者は、業務上知り得た情報を漏らしてはならない。履行期間の終了後、又は契約の解除後についても同様とする。

(個人情報の保護)

第 4 条 受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）、合志市個人情報保護施行条例（令和 4 年条例第 17 号）、合志市電子計算組織の管理運営に関する規則（平成 18 年規則第 11 号）、合志市情報セキュリティポリシー等の個人情報保護を目的とした関係法令等や委託者の指示を遵守するとともに、個人情報の取り扱いには常に細心の注意を払い、個人情報の漏えいを防止しなければならない。

(受託者の名称)

第5条 受託者は、委託業務を遂行するにあたり、その名称を「上下水道お客様センター」と称するものとする。

(事務所の場所)

第6条 委託業務における受託者の事務所は、熊本県合志市竹迫 2140 番地の合志市役所庁舎内に設ける。

(事務所の営業日)

第7条 事務所の営業日は、月曜日から金曜日までとする。ただし、休日（国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）第 2 条に規定する休日及び 12 月 29 日から翌年 1 月 3 日までの日をいう。以下同じ。）を除く。

2 受託者は、災害及び事故発生等の緊急時には、前項の休日でも対応できるように体制を整えておくこと。

(事務所の営業時間及び委託用電算機の使用時間)

第8条 事務所の営業時間は、午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとする。ただし、事故及び災害等の緊急時は、この限りでない。

2 委託者が受託者に貸与する電子計算機（以下「委託用電算機」という。）の使用時間は、前条に定める営業日の午前 8 時から午後 6 時までとする。ただし、真にやむを得ず前項に定める時間外に使用しなければならないと受託者が判断する場合にあっては前日までに、休日使用の場合にあっては 7 日前までに水道課長が企画課長の休日時間外端末機操作の承認を受けることができ、且つ委託者の職員が時間外勤務命令に基づいて水道課で勤務できる場合に限り、この使用時間を午後 8 時まで延長することができる。

3 受託者は、単に不測の事態に備えるため等の理由から漫然と、あるいは常態的に前項の使用時間の延長を要求することは慎まなければならない。

4 委託者は、第 2 項の承認を受けた後であっても、次の場合は受託者に委託用電算機を使用させないことができる。

(1) 機器のメンテナンス等により、企画課が委託用電算機を含む電子計算機の使用制限を設けたとき。

(2) 使用時間を延長しても、定数的又は定性的な効果を確認できないとき。

(3) 業務その他の事情により、委託者が委託用電算機を貸与できない事情が生じたとき。

(ＩＣカード)

第9条 受託者は、委託用電算機を使用するときは、専用のＩＣカード（以下「ＩＣカード」という。）を当該営業日の業務に必要な範囲内で委託者から借りることができる。

2 受託者は、当該営業日における委託用電算機の使用を終えたときは、直ちに全てのＩＣカードを委託者に返却しなければならない。

3 受託者は、ＩＣカードの借受け及び返却を行うときは、委託端末用ＩＣカード貸出簿に必要事項を記載しなければならない。

- 4 受託者は、委託用電算機の使用を中断するときは必ずＩＣカードを取り外し、情報の漏えいを防止する等適切に管理しなければならない。

(業務責任者等)

- 第 10 条 受託者は、業務責任者を定め、書面により氏名その他必要な事項を委託者に通知しなければならない。これを変更したときも、同様とする。
- 2 業務責任者は、事務所に常駐し、全ての業務従事者を監督指導するとともに、委託業務の履行に関して委託者との連絡調整を行うものとする。
 - 3 法令等の規定による当該業務に関し、業務責任者に資格等が必要である場合には、受託者は当該資格保持者を配置しなければならない。
 - 4 受託者は、業務責任者が休暇等で不在となるときに備えて、これを代理する者をあらかじめ委託者に通知しなければならない。
 - 5 委託者は、委託業務の履行に関して指示、承諾、回答又は協議等を行うときは、業務責任者に対して行わなければならない。

(その他の業務従事者)

- 第 11 条 受託者は、委託業務を履行するために従事者を配置するときは、その全員を前条第 1 項に準じて委託者に通知しなければならない。
- 2 前条第 3 項の規定は、前項の業務従事者にも準用する。

(業務従事者等の教育)

- 第 12 条 受託者は、前 2 条の業務従事者等に対し、公営企業の従事者としてふさわしい能力を備えるための、必要且つ十分な訓練を施さなければならない。

(身分証明書)

- 第 13 条 委託者は、第 10 条及び第 11 条の通知を受けたときは、遅滞無く身分証明書を交付しなければならない。なお、この有効期限は発行の日から 5 年以内とする。
- 2 受託者は、前項の交付を受けたときは、業務従事者本人に付与し、業務従事中は常に携帯させなければならない。
 - 3 身分証明書を付与した業務従事者が、委託業務に従事しなくなったときは、受託者は直ちに当該身分証明書を委託者に返却しなければならない。

(緊急時等の連絡体制)

- 第 14 条 受託者は、緊急時等における業務従事者の連絡体制を整え、委託業務の履行に支障がないようにしなければならない。

(監督員)

- 第 15 条 委託者は、監督員を定め、書面により氏名その他必要な事項を受託者に通知しなければならない。これを変更したときも、同様とする。
- 2 監督員は、この仕様書及び契約書に定めるところにより、次に掲げる権限を有する。

- (1) この委託業務を円滑に進捗させ、又は完成させるための受託者の業務責任者に対する業務に関する指示
 - (2) この仕様書及び契約書の記載内容に関する受託者の確認の申出又は質問に対する承諾又は回答
 - (3) この契約の履行に関する受託者又は受託者の業務代理人との協議
 - (4) 委託業務の進捗の確認、仕様書の記載内容と履行内容との照合その他契約の履行状況の調査
- 3 前項の規定に基づく監督員の指示又は承諾は、原則として、書面により行わなければならない。
- 4 この契約書に定める書面の提出は、仕様書に定めるものを除き、監督員を経由して行うものとする。この場合においては、監督員に到達した日をもって委託者に到達したものとみなす。

(業務報告書)

第 16 条 受託者は、契約書の業務委託約款第 19 条の支払請求書を提出するときは、前月において履行した次の各号の業務についての業務報告書を委託者に提出しなければならない。

- (1) 窓口、受付及び休開栓に関する業務報告
 - (2) 検針に関する業務報告
 - (3) 収納に関する業務報告
 - (4) 滞納整理の実施に関する業務報告
 - (5) お客様台帳入力に関する業務報告
 - (6) 帳票発送に関する業務報告
- 2 受託者は、前項の報告に加えて、4 月にあつては前年度及び過年度における上下水道料金の 3 月 31 日までの収納率、6 月にあつては前年度上下水道料金の 5 月 31 日までの収納率を委託者に報告しなければならない。
- 3 前項の収納率の報告にあつては、小数第 3 位以下は切り捨て、小数第 2 位までの値を報告するものとする。

(連絡調整会議)

第 17 条 委託者の監督員及び受託者の業務責任者は、委託業務の履行に関する連絡調整会議を開催する。

- 2 前項の会議は、1 月につき 1 回以上行わなければならない。

(委託業務に関する費用負担及び貸与品)

第 18 条 この委託業務の履行に係る費用の負担については、別表第 1 のとおりとする。

- 2 この委託業務の履行に関して、委託者が受託者に貸与する貸与品は、別表第 2 のとおりとする。
- 3 前 2 項に定めのない物品等については、委託者にしか調達できない特殊な物品等を除き、原則として受託者が負担するものとする。

第2章 委託業務の内容

第1節 窓口・受付業務

(受付・窓口の対応)

- 第19条 受託者は、上下水道使用に関する使用者、所有者及びその代理人等（以下「使用者等」という。）からの申込み、届出、問い合わせ、苦情、相談等に対し、その内容に応じて適切に対応しなければならない。
- 2 受託者は、前項の対応状況について適宜記録をし、必要に応じて苦情要望等受付簿により委託者に報告しなければならない。
 - 3 受託者は、使用者等から苦情、相談等を受け付けた後、この対応を安易に委託者へ転嫁してはならない。
 - 4 前項に反したときに、金銭的な負担が生じた場合は、その全額を受託者が負担するものとする。

(届出の受付)

- 第20条 受託者は、使用者等から上下水道使用の開始申込み、休止届及び名義変更の届出（以下「届出等」という。）があったときは、これを受け付け、必要に応じて現地作業を手配しなければならない。
- 2 使用者等から届出等を受け付け、当該使用者に上下水道料金の未納があるときは、受託者は当該申請者等に納入状況を説明し、完納までの清算方法を確認しなければならない。
 - 3 受託者は、お客様台帳への入力を完了した届出等の書類は申請日順に綴り、事務所に保管しなければならない。

(口座振替依頼の受付)

- 第21条 受託者は、使用者等から上下水道料金についての口座振替依頼を受けたときは、委託者が定める口座振替依頼書又はWeb 口座振替受付サービスにより受け付けなければならない。
- 2 前項の口座振替依頼書の提出を受けたときは、本人保管分を返却し、金融機関保管・市役所控えを金融機関に提出しなければならない。金融機関への提出は、受付簿へ記載後、会計課を経由し所定の手順を経て各金融機関へ提出するものとする。
 - 3 受け付けの後、内容に不備があることが判明したときは、受託者は使用者等に内容を説明し、口座振替が実行できる状態にしなければならない。

(漏水に伴う料金減免の受付、入力)

- 第22条 受託者は、使用者等から「合志市水道局上下水道料金減免規程（平成22年水道局規程第2号）」に基づく申請があったときは、申請要件を備えていることを確認してこれを受け付け、減免水量等の算定内容等を付して速やかに委託者に提出しなければならない。
- 2 前項の申請について委託者が承認する、又は承認しない処分を決定したときは、委託者は受託者に前項の申請書を返却する。
 - 3 受託者は、前項で委託者が行った処分内容を使用者等に通知しなければならない。
 - 4 受託者は、前項の通知をしたときは、速やかにその内容に基づき委託用電算機により委託者が

管理する上下水道料金システムのお客様台帳（以下「お客様台帳」という。）へ入力し、当該料金の調定に必要な資料を委託者に提出しなければならない。

- 5 受託者は、前項でお客様台帳への入力を完了した申請書は申請日順に綴り、事務所に保管しなければならない。

（収納証明申請の受付）

第 23 条 受託者は、使用者本人から料金の収納に関する証明の発行を求められたときは、申請者が使用者本人であること又は同居の家族であること若しくは申請者本人から正当に委任を受けた代理人であることを確認した上で申請を受け付けなければならない。

- 2 申請内容に基づき委託者が証明をする判断した場合は、受託者は委託者が発行する証明書を申請者に交付する。
- 3 電話による問い合わせについては、受託者は未納の有無も含めて回答してはならない。ただし、電話の相手方が使用者本人又は同居の家族であると確認できる場合にあっては、この限りではない。

第 2 節 検針業務

（検針期間）

第 24 条 受託者は、原則として毎月 20 日から末日までの期間に、水道料金、工業用水道料金及び下水道使用料の算定に必要な量水器を検針するものとする。

- 2 使用者ごとの検針期間の間隔はできるだけ均等になるように努めなければならない。

（検針方法）

第 25 条 検針業務にあたっては、別表第 2 の H T（ハンディターミナルのこと。以下同じ。）を使用するものとし、量水器により使用水量を正確に読み取り、誤りが無いように H T に入力しなければならない。

- 2 前項の量水器検針にあたっては、小数第 1 位以下を全て切り捨て、整数で入力するものとする。

（検針準備）

第 26 条 受託者は、委託用電算機により当該月における検針対象者の情報を、検針開始日の前営業日までに H T に転送しなければならない。

（検針票の発行及び配布）

第 27 条 受託者は、H T への使用水量を入力した後、上下水道使用量のお知らせ（以下「検針票」という。）を発行しなければならない。なお、使用者への配布は郵便箱への投函等で差し支えないが、検針票に表示された内容が第三者に見られることが無いようにしなければならない。

（異状を認めた場合の対応）

第 28 条 受託者は、検針の際に使用水量、使用者等の設置した量水器、又はその他給水装置等の異状を発見したときは、使用者への通知等必要な措置をとらなければならない。

- 2 前項で、使用者の管理すべき部分に漏水が生じていると推定できるときは、受託者は使用者にその旨を通知しなければならない。

(検針情報の委託用電算機への転送、入力)

第 29 条 受託者は、検針終了後に H T から委託用電算機へ検針情報を転送しなければならない。

- 2 現地での検針を伴わない事業所等からの報告による分、及びやむを得ない事情による使用水量認定(推定)分については、受託者は、その内容に基づきお客様台帳に使用水量を入力することができる。

(再検針)

第 30 条 受託者は、前条による検針情報の転送を行った後、再検針が必要と考えられる情報を抽出して当月分の使用水量の確定前までに実施するものとする。

(検針票用紙の管理)

第 31 条 受託者は、随時、検針票の在庫状況と予定使用数量を確認し、常に必要な数量を十分に確保できるように努めなければならない。

第 3 節 開閉栓業務

(開閉栓作業の対応)

第 32 条 受託者は、届出等のうち開始及び休止については、内容に応じてその都度現地でリングバルブ又は止水栓の操作を行うものとする。ただし、休止の後、即開始する場合の休止については、休止時の量水器の指針確認のみでこれに代えることができる。

- 2 開始及び休止時における指針は、小数第 1 位が 0 以外の値であるときは小数第 1 位を切り上げた値を入力するものとする。
- 3 使用者より 3 営業日前までに開始届出があった開栓については、原則、前営業日に対応する。ただし、緊急な開栓依頼については、対応することができる。

第 4 節 委託用電算機によるお客様台帳入力業務

(給水装置の新設等の入力)

第 33 条 水道課における事務処理を経て、委託者が「合志市水道事業給水条例(平成 18 年条例第 158 号。以下「給水条例」という。)」第 4 条第 1 項に基づく給水装置の新設、改造、修繕、又は撤去を承認したときは、受託者は、その内容に基づきお客様台帳へ速やかに入力しなければならない。

(下水道排水設備の新設等の入力)

第 33 条の 2 下水道課における事務処理を経て、委託者が「合志市下水道条例(平成 18 年条例第 144 号。以下「下水道条例」という。)」第 5 条第 1 項及び合志市農業集落排水処理施設条例(平成 18 年条例第 146 号)第 7 条第 1 項並びに合志市個別排水処理施設条例(平成 18 年条例第 148

号) 第 6 条に基づく排水設備の新設、改造、修繕、又は撤去を承認したときは、受託者は、その内容に基づきお客様台帳へ速やかに入力しなければならない。

(開始、休止及び名義変更の入力)

第 34 条 受託者は、届出等を受け付けたときは、その内容に基づきお客様台帳へ速やかに入力しなければならない。

(口座振替依頼に基づく入力、本人控への郵送)

第 35 条 受託者は、第 21 条の口座振替依頼を受領したときは、その内容に基づきお客様台帳へ速やかに入力しなければならない。

2 受託者は、前項の入力が完了した後、口座依頼書を郵送で受け付けた分については本人保管分を依頼者へ郵送しなければならない。

3 受託者は、前項で郵送した依頼書の控えは申請日順に綴り、事務所に保管しなければならない。

(申請書等の内容確認)

第 36 条 受託者は、前 3 条のお客様台帳への入力に伴い、受け付けた申請書等の内容に疑問を生じたときは、使用者等に確認しなければならない。

2 使用者等に対する確認が困難なときは、受託者は委託者に協力を求めることができる。

(申請書等の整理)

第 37 条 受託者は、第 35 条で入力を完了した申請書等は、適切に整理して事務所に保管しなければならない。

第 5 節 調定業務

(料金の調定)

第 38 条 受託者は、第 29 条で転送又は入力した検針情報、第 22 条第 4 項の料金の減免処理及び第 30 条の再検針の結果を反映した当月分の料金の確定を行い、帳票を出力して委託者に提出しなければならない。

2 毎月の上下水道料金の調定は、15 日に行うものとする。ただし、休日である場合には直前の休日以外の日に行うものとする。

3 委託者は、第 1 項の受託者の提出物に基づき料金の調定を行った後、受託者に返却する。

4 受託者は、前項の書類一式を綴り、事務所に保管しなければならない。

(調定の変更)

第 39 条 前条の調定処理後、調定額を変更する必要がある場合、受託者は委託者と協議しなければならない。

2 前項の協議により、委託者が調定変更する必要があると決定したときは、受託者はお客様台帳へ内容を入力しなければならない。

3 受託者は前項の書類一式を綴り、事務所に保管しなければならない。

第6節 収納業務

(料金の収納)

第40条 受託者が使用者等から料金の納入を受けたときは、速やかに出納取扱金融機関（指定金融機関）窓口において収納を完了しなければならない。

(納付書の発行)

第41条 委託者は、第38条第1項により料金調定したときは、給水条例第31条第1項の納入通知書（以下「納付書」という。）による納入をしている使用者の納付書を発行しなければならない。

- 2 受託者は、前項の納付書の中から無作為に10枚以上選択し、委託用電算機を使用してバーコードチェックをしなければならない。
- 3 受託者は、前項で選択したものとは別に、無作為に10枚以上選択し、チェックディジットの確認をしなければならない。

(完納使用者等の納付書引き抜き)

第42条 受託者は、前条の納付書発行時点までに料金を完納している使用者等が含まれている場合には、これを引き抜き、二重納入等を防ぐように努めなければならない。

(メールシーラーによる納付書圧着)

第43条 受託者は、委託者の指揮監督の下、発行した納付書を合志市役所合志庁舎2階の電算プリンター室に備え付けてあるメールシーラーを使用して、郵便はがきとなるように圧着しなければならない。

- 2 前項の圧着作業を行うときは、水道課長はあらかじめ事務所外作業実施承認願を企画課長に提出し、企画課長の承認を得なければならない。
- 3 前項の承認を得て作業を行うときは、委託者と受託者は電算プリンター室入退室管理簿に必要事項を記載しなければならない。

(複数栓使用者等の納付書引き抜き及び封入)

第44条 受託者は、前条で圧着した納付書の中から複数栓使用者等の納付書を引き抜き、使用者等ごとに封入し郵送できる状態にしなければならない。

(納付書の郵送)

第45条 受託者は、前2条により郵送可能な状態に整えた納付書を郵送しなければならない。

- 2 受託者は、郵送を依頼する郵便物の数量と郵便局が交付する郵便請求（内訳書）に表示されている数量が一致していることを確認しなければならない。

(口座振替)

第46条 給水条例第31条第1項の口座振替による納入をしている使用者等の口座振替を各金融機関に依頼するため、口座振替データー一括伝送システムにより委託者が処理を行なう。

- 2 料金の口座振替ができなかったことにより、給水条例第 31 条第 4 項の日以外に別途口座振替(以下、「個別振替」という。))を行おうとするときは、受託者は使用者等にあらかじめその旨を通知しなければならない。
- 3 前項の通知の後、委託者の承認を得て各金融機関に口座振替を依頼しなければならない。ただし、金融機関に依頼した後、使用者等から当該口座振替以外の方法による納入を希望する意思表示があった場合には、受託者は振替日の 3 日前までに金融機関に対して口座振替の中止を依頼しなければならない。

(口座振替日後の処理)

第 47 条 受託者は、金融機関から口座振替結果一覧を受領しなければならない。

- 2 受託者は、残高不足以外の理由で口座振替ができなかった使用者等に対し、その旨の通知及び納入通知書を作成し郵送しなければならない。

(コンビニエンスストアにおける納入状況の確認)

第 48 条 受託者は、委託者が作成したコンビニデータ受入一覧表を受領し、使用者等のコンビニエンスストアにおける料金の納入状況を確認しなければならない。

(収納消込に伴う協力)

第 49 条 受託者は、委託者が収納消込をする際、必要に応じて協力するものとする。

(過納料金の充当又は還付)

第 50 条 前条の収納消込の結果、料金の過納があり使用者の未納料金に充当をする又は使用者に還付する必要があるときは、通知文書を対象者へ郵送し、上下水道道料金システムで処理しなければならない。

(収納実績表の出力、突合)

第 51 条 受託者は、原則として月初めの 2 営業日目に委託用電算機により収納実績表を出力し、収納状況について委託者に報告しなければならない。

- 2 委託者と受託者は、それぞれが作成した収納実績を突合しなければならない。

(上下水道料金以外の市の使用料等の収納)

第 52 条 受託者は、使用者等からの自発的な依頼があったときは、委託者が認めた場合に限り上下水道料金以外の市の使用料等を収納することができる。

- 2 委託者は、前項の依頼について受託者から報告を受けたときは、直ちに当該使用料等の担当課等に納入状況を確認し、受託者に対応を指示しなければならない。

第7節 滞納整理業務

(督促状の発行)

- 第53条 委託者は、給水条例第31条第4項の納期限までに使用者等が料金を完納しなかったときは、同条第5項の規定により、納付書の納期限後20日以内に督促状を発行しなければならない。
- 2 第41条第2項及び第3項の規定は、本条においても準用する。

(完納となっている督促状の引き抜き)

- 第54条 受託者は、前条の督促状発行時点までに当該料金を完納している使用者等が含まれている場合は、料金の二重納入防止のためこれを引き抜く。

(メールシーラーによる督促状圧着)

- 第55条 受託者は委託者の指揮監督の下、第53条第1項により発行した督促状を合志市役所合志庁舎に備え付けてあるメールシーラーを使用して、郵便はがきとなるように圧着する。
- 2 第43条第2項及び第3項の規定は、本条においても準用する。

(複数栓使用者等の督促状引き抜き及び封入)

- 第56条 受託者は、前条で圧着した督促状の中から複数栓使用者等の督促状を引き抜き、使用者等ごとに封入し郵送できる状態にしなければならない。

(督促状の郵送)

- 第57条 受託者は、前条により郵送可能な状態に整えた督促状を郵送しなければならない。
- 2 受託者は、郵送を依頼する郵便物の数量と郵便局が交付する郵便請求（内訳書）に表示されている数量が一致していることを確認しなければならない。

(使用者等の調査)

- 第58条 受託者は、納付書等を郵送したにもかかわらず、配達できずに戻ってきた場合は、原因を調査しなければならない。
- 2 前項の調査で原因が判明しない場合、受託者は速やかに委託者に協力を求め調査しなければならない。

(収納状況の把握)

- 第59条 受託者は、委託者が提供する情報により常に納入状況を確認し滞納者の把握に努めなければならない。
- 2 前項の目的を効率的に果たすため、受託者は滞納者の管理を行うための台帳等を整備することができるものとする。

(催告)

- 第60条 受託者は、第53条の督促状の有効期限までに使用者等が当該料金を完納しない場合は、電話催告、催告状の郵送、又は訪問催告により早期の完納を促さなければならない。ただし、当

該使用者等が口座振替利用者で個別振替による収納が期待できると判断される場合には、個別振替を試みることができる。

(滞納整理)

第 61 条 受託者は、前条の催告にもかかわらず料金の支払いがない場合には、再度電話や訪問等により料金の完納を促し、早期の収納を目指さなければならない。

2 受託者は、前項の滞納整理業務を行なったときは、すみやかに滞納整理報告書を作成し、委託者に報告しなければならない。

(給水停止)

第 62 条 前条の滞納整理を実施したにもかかわらず滞納者が納付書の納期限から 3 ヶ月以上経過した後も当該料金の収納が確認できないとき、又は給水条例第 38 条の各号のいずれかに該当する使用者等がいるときは、受託者は委託者にその使用者等を報告しなければならない。

2 委託者が前項の対象者への給水を停止する決定をしたときは、受託者はあらかじめ対象者にその実施日、未納状況等を通知した後、給水を停止することができる。ただし、誓約書を提出して給水停止を猶予されている使用者で、当該誓約書の納付計画を履行しなかった使用者については、予告無く給水を停止することができる。

3 前項の給水停止を実施するときは、受託者は滞納者の納入状況について慎重に確認しなければならない。

4 給水停止の実施日は、毎月上旬に委託者及び受託者で協議して決めるものとする。

5 受託者は、給水停止を実施したときは給水停止実施報告書により委託者に報告しなければならない。

(給水停止の方法)

第 63 条 給水停止の方法は、リングバルブの構造や状態により適切に行うものとする。

2 リングバルブの構造や状態により給水停止ができないときは、止水栓の閉栓や量水器の撤去等を行うことができる。

(給水停止の解除)

第 64 条 料金の納入により給水停止の理由が無くなったときは、受託者は速やかに給水停止を解除しなければならない。

2 料金の未納を理由に滞納者の給水を停止した場合で、当該滞納者が当該未納料金の全部を含む分納等の誓約書を提出したときは、受託者はこれを解除することができる。

(特殊な滞納者への対応)

第 65 条 次の各号に掲げる滞納者への対応については、委託者及び受託者で協議して別途対応する。

(1)使用していた上下水道の設置場所から市外へ転居してしまった滞納者

(2)下水道の使用のみで、水道を使用していない滞納者

(3)その他給水停止ができない、又は給水停止の効果が見込めない滞納者

(不納欠損処理)

- 第 66 条 前条までの徴収業務にもかかわらず、民法（明治 29 年法律第 89 号）及び地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）で定める時効期間が経過し、且つ滞納者の所在が不明になる等収納の見込みが無くなった料金がある場合は、受託者は委託者に資料を提出しなければならない。
- 2 委託者は、前項の報告を審査し、やむを得ないと認めるものについては会計上不納欠損処理を行う。

第 8 節 工業用水道料金業務

(工業用水道料金業務)

- 第 67 条 受託者は、「合志市工業用水給水条例（平成 18 年条例第 159 条。以下「工水給水条例」という。）」に基づき委託者が所管する工業用水道の料金に関する料金徴収等の業務を行わなければならない。

(工業用水道の検針)

- 第 68 条 受託者は、原則として毎月 1 日に工業用水道の検針を行わなければならない。
- 2 使用者等から計量の報告があるものについては、その報告を受けることによって検針したものとみなす。ただし、この場合にあっては年 2 回以上の現地確認を行わなければならない。

(工業用水道料金の調定)

- 第 69 条 受託者は、前条の検針結果に基づき工業用水道料金を算定し、委託者に資料を提出しなければならない。
- 2 委託者は、前項の受託者の報告に基づき料金の調定を行い、受託者は前項の書類一式を綴り、事務所に保管しなければならない。

(工業用水道料金の調定変更)

- 第 70 条 前条の調定処理後、調定額を変更する必要があるときは、受託者はその内容に基づき台帳へ入力し、委託者に報告する。
- 2 委託者は、前項で受託者が作成した帳票に基づき料金の調定の変更を行い、受託者はこの書類一式を綴り、事務所に保管しなければならない。

(工業用水道料金の納付書発送)

- 第 71 条 受託者は、工水給水条例第 28 条第 2 項の規定により、使用月の翌月の 10 日までに納付書を発送しなければならない。

(工業用水道料金業務のその他の事項)

- 第 72 条 工業用水道料金業務に関することで、この仕様書に定めのない事項については、受託者は委託者の意見を聞いて処理を行うものとする。

第3章 その他

(セミコンテクノパーク区域の事務処理)

第73条 受託者は、委託者が特に指示しない限り、セミコンテクノパーク区域内の旧簡易水道及び工業用水道に関する事務処理は、他の区域のものと区別して行うようにしなければならない。

(履行期間前日までの期間)

第74条 この契約の契約日からの履行期間前日までの期間中に行う業務引き継ぎや事務連絡に要する費用については、委託者と受託者は、相手方に請求しないものとする。

2 前項の期間中においても、仕様書第2条から第4条の規定は準用するものとする。

(収納率の目標値)

第75条 受託者は、各事業の収納率の目標値について、前年度実績以上の値を設定するものとする。

2 各事業の収納率は次式により得られた値とし、小数第2位以下を切り捨てるものとする。

$$[\text{収納済金額}] \div [\text{調定額合計}] \times 100\%$$

(契約解除時の措置)

第76条 受託者は、この契約が解除されたときは、次の各号の全ての措置をとらなければならない。

- (1) 契約解除の日の翌日から起算して10日以内に、当該月に処理した委託業務に係る業務報告書及び当該月分の支払請求書を委託者に提出すること。
- (2) 契約書第21条第1項の規定による契約解除の場合、委託者の指定する期間内に業務委託料の10分の1に相当する額の違約金を委託者に支払うこと。
- (3) 既に委託業務を完了した部分の成果物等の引渡しを受ける必要がある、又は処分する必要があると委託者が認めたときは、当該成果物等の引渡し、又は処分すること。

(契約満了時の措置)

第77条 前条第1号及び第3号規定は、この契約期間が満了した後、契約が更新されなかった場合について準用する。この場合において、「契約解除」とあるのは「契約期間満了」と、「契約が解除された」とあるのは「契約期間が満了した」と読み替えるものとする。

(業務引き継ぎ)

第78条 受託者はこの契約が解除された場合においては委託者が指定する日までに、契約期間が満了する場合においては契約期間が満了する日までに、受託者の委託業務を引き継ぐものに対し業務を無償で引き継ぎ、委託業務の運営に支障がないようにしなければならない。

(仕様書に定めのない事項)

第79条 この仕様書の他、特に定めのないことについては、委託者及び受託者で協議して決定するものとする。

別表第 1（仕様書第 18 条第 1 項関係）

【委託業務の履行に係る費用の委託者、受託者の負担】

費用（数量）	内容	負担者	備考
委託業務に係る受託者の人件費	給料、法定福利費、退職金引当金、賃金、各種手当、福利厚生費等	受託者	
被服費	上記の人件費対象者分	受託者	
通信費 A	業務用電話、FAX 機の料金	受託者	
通信費 B	納付書等の郵便料、切手、はがき	委託者	
手数料	金融機関窓口、口座振替、コンビニ収納	委託者	
コピーFAX 機	水道局備付コピーFAX 機	委託者	左記以外は受託者負担
シュレッダー	合志市役所防災センター2 階備付シュレッダー	委託者	左記以外は受託者負担
印刷物 A	「合志市水道局」の表示のあるもの（委託業務以外に使用することが適当で無いもの）	委託者	左記以外は受託者負担
印刷物 B	納付書、督促状、検針票、水道料金預金口座振替請求書集計表、預金口座振替請求書	委託者	
コピー用紙	各種コピー用紙	受託者	
事務用消耗品	筆記具、電卓等	受託者	
業務用車両	調達費、保険料、維持管理費	受託者	自動車、バイク等

別表第 2（仕様書第 18 条第 2 項関係）

【委託者が受託者に無償で貸与する貸与品】

貸与品名	内容	数量	備考
上下水道料金システム	「合志市総合行政システム」	1 式	水道料金・下水道料金・工業用水道料金を管理
委託用電算機	上下水道料金システム専用パソコン	7 台	個人情報保護上の各種制限あり (注)
プリンター	モノクロレーザープリンター	2 台	委託用庁内ネットワーク接続のものに限る
HT	CANON PRea GT-31 及びその付属品	30 台	都合により機種を変更することがある
検針データ送受信器		2 台	
メールシーラー	納付書及び督促状はがきの圧着	1 台	
開閉栓工具	各種リングバルブ用	3 組	
手揚げ金庫	125×210×80（外側寸法）	1 個	
キャビネット	H=1800	7 台	その他 H=1800 以下数台あり
領収印		1 個	
住宅地図	水道局が所有しているもの	1 式	委託者は委託用に新規購入しない
駐車場、事務所等	駐車場、事務所、机・椅子（8 組）等	1 式	光熱水費も含む

(注) 委託用電算機でインターネット接続、USB メモリ使用等はできない。

合志市上下水道料金徴収等業務委託仕様書

参考資料 1

料金関係業務の概要

1 合志市水道事業及び工業用水事業の料金徴収業務についての実施状況

区分	項目	上下水道事業 (農業集落排水事業を含む)	工業用水道事業 (セミコンテクノパーク内)
検針から給水停止までのサイクル	検針期間	毎月 20 日～末日	原則として毎月 1 日
	再検針期間	毎月上旬	発生例無し
	調定確定日	毎月 14 日頃確定 毎月 1 日に HT データ転送 毎月 10 日頃までに一部減免の決裁	毎月 7 日頃確定
	納入通知書発送	毎月 15 日	毎月 10 日まで
	口座振替日	毎月末日(12 月のみ 25 日)	無し
	納入通知書の納入期限	毎月末日	
	口座振替再振替日	設けていない(任意に抽出し金融機関に依頼)	
	督促状発送日	毎月 19 日頃(納期限後 20 日以内)	
	督促状納入期限	督促状の発行日から 15 日以内	
	催告状発送日	督促状の納期限後約 2 週間	
	催告状納入期限	催告状発行日から約 10 日後	
	給水停止予告発送日	実施日の概ね 2 週間前	
	給水停止予告納入期限	最終予告訪問日の前々日	
	給水停止最終予告訪問日	原則として実施日前週の木曜日及び金曜日	
	給水停止最終予告納入期限	原則として実施日直前の日曜日	
	給水停止実施日	原則として毎月最終木曜日	
受付窓口	年間休止開始届出件数	約 6,400 件(R7 年度)	0 件
	上記のうち、繁忙期(3、4 月)	R8.3 月:836 件、R8.4 月:718 件	0 件
	年間名義変更・口座振替届出件数	約 1,700 件(R7 年度)	0 件
	受付日	月～金曜日(休日を除く)	
	受付時間	午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分	
開閉栓	年間開閉栓件数(A)	約 5,900 件(R7 年度)	-
	(A)のうち、現地精算件数	約 12 件程度(月 0～2 件程度)	-
	開閉栓の時間指定	無し	
	開閉栓手数料	無し	

調 定 ・ 収 納	徴収サイクル	毎月	
	支払い方法(収納件数割合) ※R7 年度実績	口振:79%、コンビニ:15%、納付書:6% ※水道料金のみ ※徴収人による集金なし	口振未対応のため納付書:100%
	月間調定件数	26,685 件(R8.6 月末時点) ※水道料金のみ	7 件(R8.6 月末時点)
	集金制度(徴収人)	無し	無し
	徴収人	-	-
	再委託料(実績)	-	-
	徴収人の保険加入	-	-
滞 納 整 理	月間督促状発行件数	約 1,300～1,400 件(R7 年度実績)	0 件
	催告状発行件数	約 400 件(郵送、訪問)(R7 年度実績)	0 件
	給水停止予告発行件数	約 120～180 件(R7 年度実績)	0 件
	給水停止実施件数	約 5～15 件(R7 年度実績)	0 件
	給水停止一斉実施回数	毎月 1 回(個別停水は含まず)	0 件
	給水停止方法	キー、ビス、キャップ等	発生例無し
	解除の深夜・休日等対応	無し	-
	解除条件	未納分全部又は一部納入若しくは入金約束	-
	未納者等への集金対応	有り	-
	市外転出者の滞納整理	年 2 回(納付書等の郵送)	-
	現年度分水道料金収納率 (翌年度 5 月 31 日収納分まで)	R3 年度:99.77%(R4.5.31 現在)	R3 年度:100%(R4.5.31 現在)
		R4 年度:99.73%(R5.5.31 現在)	R4 年度:100%(R5.5.31 現在)
		R5 年度:99.74%(R6.5.31 現在)	R5 年度:100%(R6.5.31 現在)
		R6 年度:99.74%(R7.5.31 現在)	R6 年度:100%(R7.5.31 現在)
		R7 年度:99.77%(R8.5.31 現在)	R7 年度:100%(R8.5.31 現在)
検 針	検針員	24 人程度(R8.6 月末時点)	受託者社員等で対応
	月間検針件数	約 26,800 件(R8.6 月末時点)	7 件(R8.6 月末時点)
	検針再委託料	市街地:60 円/件、集落:70 円/件	-
	検針員の保険加入	受託者での加入あり(傷害、損害)	-
	再検針	約 130 件/月程度	-

※上表の実施状況は、過去の実績等を参考資料として掲載したものであるが、委託契約の履行方法等は受託者の判断に委ねられるべきものである。条例等で定めるものを除いて、必ずしも同様の履行内容を求めるものではない。