

西尾市上下水道事業収納業務等包括委託業務仕様書

この仕様書は、西尾市上下水道事業（以下「発注者」という。）が委託する上下水道事業収納業務等包括委託業務（以下「委託業務」という。）について、統一的な解釈及び運用を図るとともに、その他必要な事項について定める。

受託者は、契約書及び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、本市仕様書等は、発注者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、受託者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。

（業務の履行期間等）

第1条

- (1) 履行期間は、契約締結日から令和9年3月31日までとする。
- (2) 委託業務は令和6年4月1日から開始し、契約を締結した日から令和6年3月31日までは、引継ぎ準備期間とし、前受託者から引継を行うこととする。引継ぎ準備期間が発生する場合に生じる必要経費については、プロポーザルの見積りに組み込むことができる。ただし、引継ぎ準備期間が発生しない場合は、その必要経費を除いた金額を契約金額とする。
- (3) 委託業務に係る契約については、西尾市長期継続契約を締結することができる契約を定め条例に基づく長期継続契約とするため、歳出予算の当該金額について減額又は削除があった場合は、当該契約を解除する。

（業務の範囲）

第2条 業務の範囲は、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。なお、受託者選定時に受託者が提案した内容のうち、発注者が必要と認めたものについて、委託業務の範囲に含めることとする。

- (1) 水道料金等の受付に関する業務
- (2) 水道料金等の収納に関する業務
- (3) 水道料金等の還付又は充当処理に関する業務
- (4) 開栓及び閉栓に関する業務
- (5) 漏水等の水道料金等の認定又は減免に関する業務
- (6) 給水停止に関する業務
- (7) 検針に関する業務
- (8) 滞納整理に関する業務
- (9) 電子計算機の端末機処理に関する業務
- (10) 量水器の管理に関する業務
- (11) 中高層集合住宅における各戸検針及び水道料金徴収に関する特別取扱いに関する業務
- (12) 統計資料等に関する業務
- (13) 職員の研修に関する業務
- (14) 各種帳票電算用紙フォーマット校正、印刷及び保管に関する業務
- (15) 上記に関連する業務

（委託業務対象区域）

第3条 業務場所及び時間は、次のとおりとする。

- (1) 滞納整理業務については、日本国内とする。
- (2) 前号以外の業務については、西尾市給水区域全域とする。

(執務場所等)

第4条 委託業務の主な執務場所は、次のとおりとする。

- (1) 主な執務場所は、西尾市上下水道庁舎1階の内（愛知県西尾市丁田町五助 18 番地）約 55 m²を提供する。
- (2) 営業所の名称は「お客様窓口」とする。
- (3) 発注者は、受託者が使用する業務用駐車場には上下水道部所管内において提供するものとする。駐車スペースの場所等は、概ね普通乗用車3台以内とし、別途目的外使用の届出を提出すること。

(委託業務の実施時間等)

第5条 委託業務の実施期間は、次のとおりとする。

- (1) 営業時間は、平日午前8時30分から午後5時15分までを原則とする。
- (2) 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。ただし、検針業務については別に定める。
- (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、あらかじめ発注者に事前報告し、自己責任において窓口を開くことができる。
- (4) その他緊急時の場合は、前号第3号、同条第1号及び第2号の規定に関わらず、窓口を開くことができる。
- (5) 委託業務の実施時間は、基本的には(1)及び(2)に準じるが、発注者と受託者が協議したうえで、必要に応じて変更できるものとし、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。

(法令等の遵守)

第6条 受注者は、業務の履行に当たっては、業務に関する法令規則並びに西尾市水道事業給水条例（以下「給水条例」という。）及び関係規程等を遵守しなければならない。

(業務委託監督者)

第7条 発注者は、次条に規定した内容を行うため、業務委託を監督する者（以下「業務委託監督者」という。）を選任する。なお、業務委託監督者は、発注者が指定する者とする。ただし、発注者は、必要に応じ他の職員を選任することができる。

(業務委託監督者の役割)

第8条 業務委託監督者は、次に掲げる権限を有する。

- (1) 発注者又は受託者が選任した業務責任者との連絡調整、承諾及び協議をする権限
- (2) 業務の履行に係る帳票類などの承認を行う権限
- (3) 業務の履行状況を検査する権限
- (4) 業務責任者及び業務従事者について、業務の履行上不相当と認められる場合は、受託者に対してその理由を示して必要な措置を取るようにより要求する権限

(委託業務従事者届)

第9条 受託者は、自己責任において、委託業務に従事する者（臨時従事者も含む。）（以下「業務従事者」という。）を確保しなければならない。また、業務従事者選任（変更）届（様式第1号）及び組織表（様式第2号）を発注者に提出しなければならない。

(業務責任者の選任)

第10条 受託者は、本仕様書等に定められた事項処理のため、業務を履行管理する業務責任者を業

務従事者の中から選出し、業務従事者選任（変更）届にその旨を記載し、発注者に提出しなければならない。

（業務責任者の役割）

第 11 条 業務責任者は、本仕様書等に定められた事項処理のため、その運営管理及び取締りをしなければならない。

2 業務責任者は、業務従事者の研修を行い、業務に必要な知識及び技術の向上に努めなければならない。

（現金取扱者の指定）

第 12 条 受託者は、業務履行のため、業務従事者の中から現金取扱者を指定し、業務従事者選任（変更）届にその旨を記載し、発注者に提出しなければならない。

（変更等の届出）

第 13 条 受託者は、次の各号に該当する事項が生じたときは、速やかに発注者に届け出なければならない。

（1）受託者の名称、所在地、電話番号、代表者、業務責任者、現金取扱者、業務従事者、組織などに変更があったとき。

（2）身分証明書、納入通知書、その他の書類を損傷し、又は紛失したとき。

（3）前号に規定する事項の他、業務の履行上、必要があると認めたとき。

（個人情報の保護）

第 14 条 受託者は、西尾市個人情報の保護に関する法律施行条例等関係法令及び西尾市セキュリティーポリシーを遵守し、業務の履行に際して知り得た個人情報、その他の事項を第三者に知らせ、又は不当な目的で利用してはならない。

2 受託者は、業務を履行するために用いた資料及びその結果などの電子計算機に入力されている情報について、発注者の承認を得ずに第三者のために転写、複写、閲覧又は貸出しなどをしてはならない。

3 受託者は、業務委託履行後、発注者の指示により保管を要するものを除き、その資料、結果等を抹消、焼却及び溶解などし、再生使用不能の状態に処分しなければならない。

4 受託者は、前3項を遵守するとともに、その他必要に応じ、発注者と協議の上、個人情報の適正管理のため必要な措置を講ずるものとする。

（履行義務）

第 15 条 受託者は、本仕様書等に指示されていない事項においても、業務の性質上、必要とみなされるものは、双方協議の上、履行するものとする。

（再委託等の承諾）

第 16 条 受託者は、業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせ（以下「再委託」という。）ようとする場合は、あらかじめ、再委託承諾申請書（様式第3号）を提出して発注者の承諾を得なければならない。

2 受託者は、再委託を受けた者に対し、第6条及び第14条の規定を遵守させる措置を講じなければならない。

（損害賠償義務）

第 17 条 受託者は、業務の履行に伴い、発注者及び第三者に損害を与えたときは、受託者の責任により、これをすべて賠償しなければならない。

(受付に関する業務)

第 18 条 受付に関する業務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 使用開始（開栓）、使用中止（閉栓）などの受付(窓口、電話、FAX、インターネット等を含む)及び電子計算機端末機による入力処理を行うこと。
- (2) 利用者変更、所有権移転などの受付及び電子計算機端末機による修正処理を行うこと。
- (3) 水道料金等の収納を行うこと。
- (4) 口座振替の受付（口座の登録、継続、解約を含む）並びに電子計算機端末機等の処理及び金融機関との連絡調整を行うこと。
- (5) 水道料金等の支払に関する相談（必要に応じて分納誓約書を作成）を行うこと。
- (6) 水道料金等の納入通知書の発行及び発送を行うこと。
- (7) 水道料金等の各種証明書の受付及び発行を行うこと。
- (8) 水道料金等の減免、更正及び還付の処理を行なうこと。
- (9) 口座振替依頼書などの受付を行う及び電子計算機端末等の処理を行うこと。
- (10) 受付印の管理を行うこと。

(水道料金等の収納に関する業務)

第 19 条 水道料金等の収納に関する業務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 水道料金等の調定を行うこと。
- (2) 口座振替収納分の入金消し込み及び口座振替手数料の支払に関する帳票作成を行うこと。
- (2) コンビニ等収納分の入金消し込み及びコンビニ等収納業務委託手数料の支払に関する帳票作成を行うこと。
- (3) クレジット収納分の入金消し込み及びクレジット収納業務委託手数料の支払に関する帳票作成を行うこと。
- (4) 出納取扱金融機関から届く納入済通知書の消し込みを行うこと。
- (5) 水道料金等の口座振り込みの収納処理を行うこと。
- (6) 納入通知書の発送及び否発送者分の抜取りを行うこと。
- (7) 納入通知書等の未着分の調査及び配付、発送先修正処理を行うこと。
- (8) 督促状及び催告状通知の発送及び否発送者分の抜取りを行うこと。
- (9) 転居などに伴う現地精算業務を行うこと。
- (10) 収納状況の確認、収納に関する諸帳簿などの作成を行うこと。
- (11) 未納者等の自宅訪問及び収納を行うこと。
- (12) 水道料金等の過誤納に関する業務を行うこと。
- (13) 未納転居者の調査及び収納を行うこと。
- (14) 水道料金等に関する苦情処理を行うこと。
- (15) 領収印及びつり銭の管理を行うこと。
- (16) 収納金の納入、収納結果報告書の作成及び提出を行うこと。

(水道料金等の還付又は充当処理に関する業務)

第 20 条 水道料金等の還付又は充当処理に関する業務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 還付台帳等の作成を行うこと。
- (2) 還付通知書等の発送を行うこと。
- (3) 還付又は充当処理を行うこと。

(開栓及び閉栓に関する業務)

第 21 条 開栓及び閉栓に関する業務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 水道の開栓及び閉栓を行うこと。

(2) 量水器の取替時及び口径変更時のメーター番号並びに指針データ入力処理を行うこと。

(漏水等の水道料金等の認定又は減免に関する業務)

第 22 条 漏水等に係る使用水量の認定基準等に基づく、漏水等の水道料金等の認定又は減免に関する業務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 水道料金漏水減免申請書の受付を行うこと。
- (2) 使用水量等認定処理を行うこと。
- (3) 水道料金等の更正処理を行うこと。
- (4) 申請者への認定に関する通知を行うこと。
- (5) 還付又は充当処理を行うこと。
- (6) 上記の件で問い合わせ等があった時は説明等の対応をすること。

(給水停止措置に関する業務)

第 23 条 給水停止措置に関する業務は、給水条例の規定に基づき実施するものとし、その内容は、次のとおりとする。

- (1) 給水停止予定者リストの作成及び提出を行うこと。
- (2) 給水停止予告書等の作成及び配付を行うこと。
- (3) 給水停止予定日の当日に、給水停止予定者に対し自宅訪問及び水道料金等の集金を行うこと。
- (4) 給水停止措置の実施及び解除を行うこと。
- (5) 職権閉栓に関する事務及び作業を行うこと。
- (6) 給水停止措置者から連絡があった場合は、受注者の業務責任者に連絡し、その指示により給水停止措置の解除などを行うこと。

(検針に関する業務)

第 24 条 検針に関する業務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 検針は、給水区域を「奇数月検針」及び「偶数月検針」に区分し、交互に隔月で行うこと。
- (2) 検針は、検針月の12日から22日までに行うこと。
- (3) 検針は、発注者が受注者に貸与するハンディターミナル等により行うこと。
- (4) 次の付帯業務を行うこと。
 - ア ハンディターミナル等及び関連機器の管理を行うこと。
 - イ 検針データなどの入力及び出力を行うこと。
 - ウ 検針データ結果の確認、再調査及び修正処理を行うこと。
 - エ 「使用水量のお知らせ」の出力、交付及び発送処理を行うこと。
 - オ 漏水者及び異常水量使用者に対する通知を行うこと。
 - カ 発注者が指示する水道使用者の調査及び報告を行うこと。
 - キ 検針に関する苦情処理を行うこと。
- (5) 検針員の業務知識及び技術の向上を図るため、定期的にミーティングを行うこと。

(滞納整理に関する業務)

第 25 条 滞納整理に関する業務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 水道料金等の督促通知者に対する電話催告及び郵送催告を行うこと。
- (2) 本市もしくは近隣市に居住する水道料金等の督促通知者に対する自宅訪問及び収納を行うこと。
- (3) 収納金の納入及び領収印の管理を行うこと。
- (4) 行方不明者に対する調査を行うこと。

(電子計算機の端末機処理に関する業務)

- 第 26 条** 電子計算機の端末機処理に関する業務の内容は、次のとおりとする。
- (1) データの入出力、照会、異動（新規、変更、削除）、発行処理などを行うこと。
 - (2) 水道料金等に関する年次処理を行うこと。
 - (3) 検針データ等の処理を行うこと。

(量水器の管理に関する業務)

- 第 27 条** 量水器の管理に関する業務の内容は、次のとおりとする。
- (1) 量水器の入庫及び出庫のデータ入力を行うこと。
 - (2) 取替後の量水器の指針の確認作業を行うこと。

(中高層集合住宅における各戸検針及び水道料金徴収等に関する特別取扱いに関する業務)

- 第 28 条** 中高層集合住宅における各戸検針及び水道料金徴収等に関する特別取扱いに関する業務の内容は、次のとおりとする。
- (1) 中高層集合住宅の各戸検針及び水道料金徴収等に関する特別取扱いの申込みの受付業務を行うこと。
 - (2) 前記申請物件への現地調査を行うこと。

(統計資料等に関する業務)

- 第 29 条** 統計資料等に関する業務の内容は、次のとおりとする。
- 発注者から指示された業務に関する各種統計資料等の作成及び保管を行うこと。

(職員等の研修業務)

- 第 30 条** 職員等の研修業務の内容は、人事異動等により上下水道営業課に新しい職員が配属された時や、配属中職員で希望する者に対して、委託業務内容を理解するために次の研修を行うこと。
- (1) 開閉栓受付などの受付窓口業務のながれ（諸証明発行事務も含む）。
 - (2) 電子計算機の端末機の基本操作及びデータ抽出方法。
 - (3) 検針業務のながれ及び検針時に使用している端末機の操作方法。

(各種帳票電算用紙フォーム校正、印刷及び保管に関する業務)

- 第 31 条** 各種帳票の電算用紙フォーマット校正、印刷及び保管に関する業務は、次のとおりとする。
- (1) フォームの校正については、発注者の指示に従うこと。
 - (2) 印刷については別紙1『印刷業務特別仕様書』のとおりとする。
 - (3) 各帳票の印刷枚数は、別紙2『年度業務実績表』から試算し、令和9年度1期まで作成できるように準備すること。
 - (4) 保管については用紙の適正な管理をし、在庫切れやデータ印刷時に支障の無いようにすること。また、紛失や盗難についても十分注意すること。
 - (5) 不足が生じた場合は、受託者の自己責任において解決をすること。

(緊急時対策等対応マニュアルの作成)

- 第 32 条** 受託者は、引継期間中に緊急時対策等対応マニュアルを作成し、発注者に提出しなければならない。

(次期受託者への引継ぎ)

- 第 33 条** 業務引継ぎ等に関する事項は、次のとおりとする。
- (1) 本契約の契約期間の満了、契約の解除、その他契約の終了等、事由のいかんに関わらず、本業務が終了する場合は、乙は業務引継ぎに必要な事項等について、誠意をもって対応するものとする。

- (2) 業務引継ぎに伴い発生する打ち合わせ等に係る必要な費用は、本業務における乙の負担とする。
- (3) 第 31 条において印刷保管している帳票等も引継ぐものとする。

(業務の履行)

第 34 条 受託者は、次の事項を遵守し、業務を履行しなければならない。

- (1) (業務を履行するための従事者の数(検針員・開閉栓員を除く。))は、業務に対応するのに必要な人数とする。
- (2) 業務を履行するために使用する車両は、受託者の責任のもとに配置をする。
- (3) 開栓及び閉栓、給水停止、検針並びに滞納整理などにより水道使用者の自宅を訪問するときは、統一的な服装をしなければならない。
- (4) 自宅訪問をする場合は、発注者が発行した身分証明書を常時携帯し、水道使用者などから提示を求められたときは、速やかにこれを提示しなければならない。
- (5) 自宅訪問は、原則、業務時間内に行うものとする。ただし時間指定があったとき、又は緊急の依頼があったときは、業務時間外においても柔軟に対応しなければならない。
- (6) 自宅訪問に際しては、訪問の目的を告げ、必要な範囲以上に立ち入ってはならない。
- (7) 業務の履行に当たっては、態度及び言葉使いに十分注意し、水道使用者などに誤解を招くような言動をしてはならない。
- (8) 業務履行中は、業務に専念し、他の営業行為に類することをしてはならない。
- (9) 水道料金等に関する帳票類などは、汚損又は亡失しないよう細心の注意を払って取り扱わなければならない。
- (10) 発注者から貸与された電子計算機端末機、ハンディターミナル及び関連機器などは、日常的に清掃や点検を行い、破損及び亡失しないよう十分注意して取り扱わなければならない。
- (11) 前号について、汚損、破損、盗難及び亡失などが発生したときは、速やかに発注者に届出し、受託者は修復その他の処理をしなければならない。
- (12) 現金を収納したときは、その現金の内訳を示す書類を添え、その日のうちに出納取扱金融機関に引き継がなければならない。ただし、やむを得ない事情がある場合は、翌営業日に引き継ぐことができる。この場合、現金の管理については、業務責任者の管理のもと、亡失のないよう細心の注意を払って取り扱わなければならない。
- (13) 受託者は、年次毎の目標収納率を提示し、その達成を図り、収納率の向上に努めるものとする。
- (14) 受託者は、収納金の納入に係る収入整理日報及び月報を作成し、期日までに速やかに提出しなければならない。
- (15) 受託者は、業務上知り得た業務に関する秘密事項について、発注者の許可なく第三者へ公開、利用してはならない。
- (16) 受託者は、業務上発生した事故について、事故が発覚し次第、直ちに発注者へ報告しなければならない。
- (17) 業務委託の期間は、令和 6 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日までとする。
令和 7 年度以降において、歳出予算の当該金額について減額又は削除があった場合は、当該契約を解除する。
- (18) 委託料は、契約金額の 36 分の 1 を月払いとし、受託者は業務を履行した翌月の 10 日までに、当該月分の委託料(消費税及び地方消費税相当額を含み、1000 円未満の端数が生じる場合は、その端数金額の合計を最終回に併せて請求するものとする。)の支払請求書を発注者に提出するものとする。
- (19) 発注者は、受託者から適法な支払請求書を受領したときは、その日から 30 日以内に委

託料を支払うものとする。

(20) 更衣室、休憩室、食堂及び化粧室は共用で使用するものとする。

(21) 受託者は業務に従事する者が通勤などで使用する自家用車等の駐車場について、自らの責任により確保しなければならない。

(委託使用物品の負担区分)

第 35 条 委託使用物品の負担区分は別紙 1 委託使用物品負担区分表のとおりとする。

(帳票類の取扱い)

第 36 条 水道料金等に関する帳票類は、印刷ミス、破損及び亡失しないよう細心の注意を払って取り扱わなければならない。

2 発注者から貸与された各システム端末、ハンディターミナル及び関連機器等は、破損及び亡失しないように十分注意して取り扱わなければならない。

3 前各項記載の帳票類又は機器等について、汚損、破損、盗難又は亡失が発生したときは、速やかに発注者に届け出し、発注者の指示により、受託者は修復その他の処理をしなければならない。

(開栓及び閉栓に伴う漏水対応)

第 37 条 開栓及び閉栓に伴い漏水したことが明らかである場合は、受託者の責任において修理を行うものとする。またその費用については受注者の負担とする。

2 開栓及び閉栓作業後、初めての検針までの期間に漏水していることが判明した場合は、受注者の責任において修理を行うものとする。またその費用については発注者、受託者協議の上、負担割合を決定する。

(水道施設の災害に伴う応援協定)

第 38 条 災害の発生により水道施設が被災した場合は、速やかに給水能力を回復するため、受託者は発注者の要請に基づき、復旧作業の応援業務を行うものとする。

2 発注者とは別紙 1 「水道施設の災害に伴う応援協定書」を締結するものとする。

3 発注者が応援業務を依頼する場合は、災害応援依頼書（様式 4 号）をもって行うこととする。

(要支援世帯の早期把握に関する協定)

第 39 条 受託者は、業務中において支援や保護を求められた場合、又は訪問世帯において異変を発見した場合、発注者に速やかに連絡するものとする。

2 発注者と受託者は別紙 2 「要支援世帯の早期把握に関する協定書」を締結するものとする。

(その他定めのない事項等)

第 40 条 この仕様書に定めのない事項及び解釈に質疑が生じたときは、発注者、受託者協議の上、決定する。

No	業務使用物品名等	負担区分		備 考
		発注者	受託者	
1	身分証明書	○		
2	セキュリティカード	○		無償貸与
3	被服（制服・防寒着等）		○	
4	業務に使用する携帯電話		○	
5	車両（業務用車両に係る経費含む）		○	
6	受託者が必要とするパソコン・プリンター		○	インターネット回線含む。
7	コピー機・ファックス・シュレッダー・スキャナー	○		共同利用
8	固定電話 9台	○		無償貸与
9	郵送用封筒等	○		
10	納入通知書・督促状・催告状等各種帳票		○	
11	窓口及び集金用つり銭		○	
12	レジスター 1台	○		無償貸与
13	領収印	○		無償貸与
14	受付印	○		無償貸与
15	各種郵送料	○		納入通知書など
16	収納手数料	○		口座振替、コンビニ、クレジットカード収納手数料など
17	業務車用駐車場（3台分）		○	有償貸借
18	電子計算機の端末機（上下水道料金システム）12台	○		無償貸与
19	管路管理システム用パソコン1台	○		無償貸与
20	ハンディターミナル及び関連機器各 35 基	○		無償貸与
21	開閉栓作業に伴う一般的な工具、器具等	○		無償貸与
22	事務机（12脚）、平机（2脚）及び椅子（18脚）	○		無償貸与
23	更衣ロッカー 11 個	○		無償貸与
24	水道光熱費	○		
25	業務スペース		○	有償貸借 R5実績 1,373,016 円 17を含む
26	庁舎維持管理費（受託者分）	○		
27	業務に使用するコピー用紙	○		
28	その他、受注業務履行に必要なもの		○	

※ 上記のうち、貸与品については、別途貸借契約を締結するものとする。

また、24については、別途、貸借借料を支払うものとする。

業務従事者選任（変更）届

令和 年 月 日

（宛先） 西尾市長

受託者

住所

法人名

代表者

印

下記のとおり選任しましたのでお届けします。

記

1 委託業務名

2 委託場所

3 契約年月日 令和 年 月 日

4 委託期間 着手 令和 年 月 日

完了 令和 年 月 日

5 委託料金 円

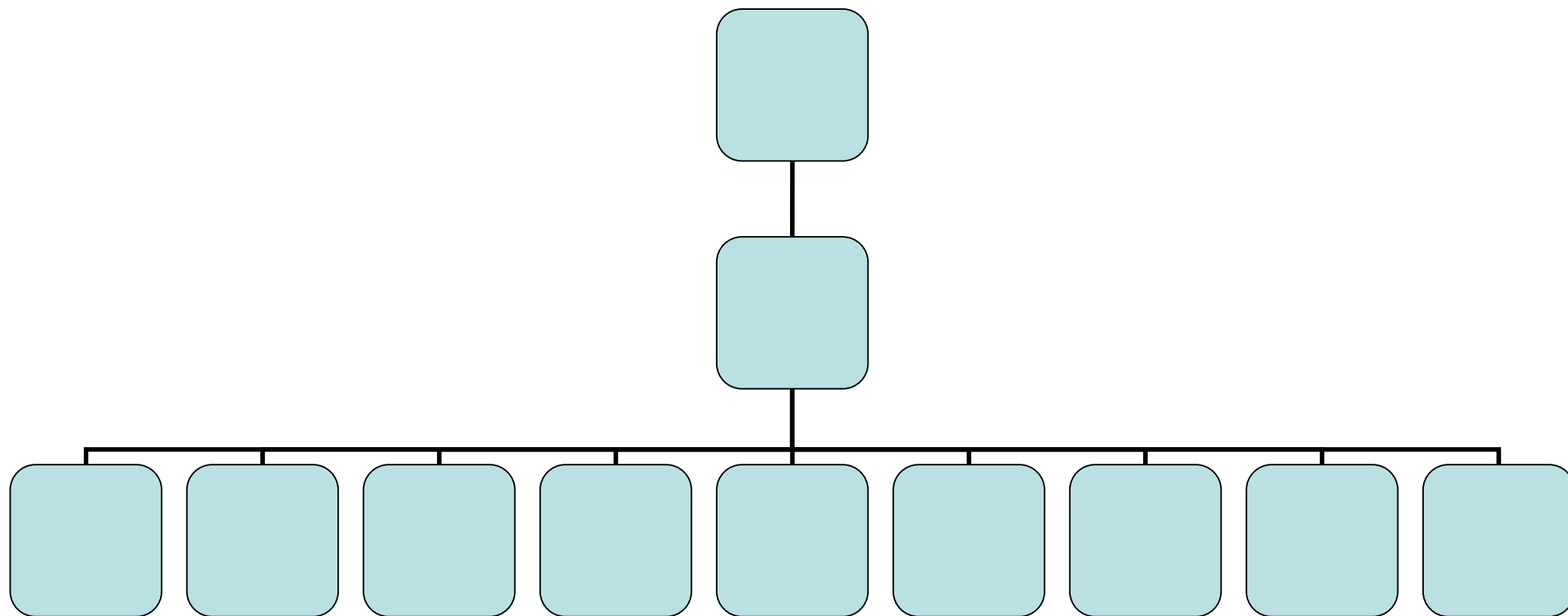
6 業務従事者

役職	氏名
業務責任者	
現金取扱者	
一般	
一般	
一般	
一般	
一般	

※「経歴書」（任意様式）を添付すること。

様式第2号

組織表 (令和 年 月 日現在)



社員	開閉栓員	検針員	合計

再委託承諾申請書

令和 年 月 日

(宛先) 西尾市長

受託者 住 所

法人名

代表者

印

令和 年 月 日付けで締結しました下記契約に関する業務の一部を再委託したいので申請します。

記

1 契約名

(1) 委託業務名

(2) 契約金額

2 再委託する業務内容

3 再委託先(住所・法人名・代表者名)

(1) 住所

(2) 法人名

(3) 代表者

4 再委託期間

令和 年 月 日から令和 年 月 日まで

5 再委託の理由

6 再委託に関する契約書等の有無

(有の場合写しを添付、無の場合その理由と支払い予定額)

有・無

災 害 応 援 依 頼 書

様

西尾市上下水道事業

代表者 西尾市長

下記のとおり、応援業務を依頼します。

記

災害の状況	
必要とする人員	
応援の場所	
応援の期間	
その他指示事項	

水道施設の災害に伴う応援協定書

西尾市（以下「発注者」という。）と西尾市上下水道事業収納業務等包括業務の実施に関し、発注者と委託契約を締結した個人又は会社その他の法人（以下「受託者」という。）は、地震、風水害その他による災害（以下「災害」という。）の発生時における応援業務に関し、次のとおり協定を締結する。

（趣旨）

第1条 この協定は、災害の発生時における市民のライフラインとしての水道施設が被災した場合、速やかな給水能力を回復するために、発注者の要請に基づき、受託者が実施する応援業務に関し、必要な事項を定めるものとする。

（応援の要請）

第2条 発注者は、災害の発生時において、水道施設の復旧作業に受託者の応援業務が必要であると認めたときは、これを受託者に対し要請することができる。

（応援要請の手続）

第3条 発注者が行う応援業務の依頼は、災害応援依頼書（様式第4号）により依頼するものとし、受託者は依頼書を受理したときは、速やかに見積書及び請書を提出するものとする。

ただし、緊急を要するときは、口頭又は電話等により行い、後日速やかに文書を送付するものとする。

（応援要請員の派遣）

第4条 受託者は、第2条の規定により応援の要請を受けたときは、西尾市上下水道事業地震防災応急対策手引書を遵守し、速やかに応援業務を行うための体制を整え、必要な人員等を出動させ、発注者が行う復旧作業に協力するものとする。

2 前項の規定による応援業務を行うに当たり、受託者は、発注者の職員の指示

に従うものとする。

(応援業務)

第5条 受託者が行う応援業務は、次のとおりとする。

- (1) 広報活動
- (2) 電話対応
- (3) 給水活動
- (4) 前各号に掲げるもののほか、特に要請があったもの

(自主応援)

第6条 受託者は、災害の状況に鑑み、特に緊急を要し、かつ、発注者が第2条に規定する応援の要請を行うことができない状況にあると判断されるときは、同条の要請を待たず、前条の応援を実施することができるものとする。この場合は、第2条の応援の要請があったものとみなす。

(完了報告)

第7条 応援業務の完了報告は、完了届により行うものとする。

(費用の負担)

第8条 応援業務に要した費用については、発注者が負担するものとする。

- 2 発注者が受託者に対して支払う費用については、発注者の設計積算基準により算定した金額とする。
- 3 前項の規定によりがたい場合は、双方協議して定める。

(労働災害補償)

第9条 応援業務により受注者の従業員が負傷し、若しくは疾病にかかり、又は死亡した場合は、受託者の労働災害保険により補償するものとする。

(連絡責任者)

第10条 発注者及び受託者は、災害情報の伝達を正確に行うため、連絡責任者を定めるものとする。

(報告事項)

第 11 条 受託者は、この協定による応援業務に協力できる人員、器材等の状況把握に努め、発注者の要請により報告するものとする。

(有効期間)

第 12 条 この協定は、協定締結の日からその効力を有するものとし、その効力は令和 9 年 3 月 3 1 日までとする。

(その他)

第 13 条 この協定に定めのない事項及びこの協定の内容に疑義が生じた場合は、その都度双方協議して別に定めるものとする。

この協定の締結を証するため、協定書を 2 通作成し、発注者、受託者それぞれ 1 通を保管する。

令和 年 月 日

発注者 愛知県西尾市寄住町下田 2 2 番地
西尾市上下水道水道事業
代表者 西尾市長 中村 健

受託者

要支援世帯の早期把握に関する協定書

西尾市（以下「発注者」という。）と西尾市上下水道事業収納業務等包括業務委託の実施に関し、発注者と委託契約を締結した個人又は会社その他の法人（以下「受注者」という。）は、要支援世帯の早期把握のため次のとおり協定を締結する。

（目的）

第1条 この協定は、生活困窮世帯や単身高齢者世帯など支援や保護が必要な世帯を早期に把握し、必要な支援を行うための情報の連絡、連携を強化することを目的とし、自らの業務に支障のない範囲において、発注者に協力するための必要な事項を定めるものとする。

（協力の内容）

第2条 受託者は、本市内において業務活動中に、支援や保護を求められた場合または訪問世帯において異変を発見した場合、発注者に連絡するものとする。

2 前項の規定による通報に係る費用は、受託者の負担とする。

（対応）

第3条 発注者は、前条第1項の規定による受託者からの通報があったときは、当該通報に係る問題等の解消のために誠実に対応しなければならない。

（免責）

第4条 受託者は、第2条第1項の規定による通報を行わなかった場合であっても、その後に生じた問題等について、その責任を負わないものとする。

（秘密の保持）

第5条 受託者は、事業の協力に当たって知り得た個人情報その他の秘密事項を他に漏らしてはならない。この協定書に基づく協力が終了した場合においても、

同様とする。

(協議事項)

第6条 この協定に定めのない事項及びこの協定の実施について疑義が生じたときは、その都度発注者と受注者双方が誠意をもって協議し、決定するものとする。

(有効期間)

第7条 この協定の有効期間は、協定締結の日から令和9年3月31日までとする。

この協定を証するため、本書2通を作成し、発注者、受託者それぞれ1通を保管する。

令和 年 月 日

発注者 愛知県西尾市寄住町下田22番地
西尾市上下水道事業
代表者 西尾市長 中村 健

受託者

印刷業務特記仕様書

【概要】

この特記仕様は、電算用フォーム紙及び検針票ロール紙印刷業務の詳細について定める。

【電算用フォーム紙印刷物規格及び印刷内容】

納付書(圧着式)

督促状(圧着式)

催告状(圧着式)

口座再振替通知書

使用水量のお知らせ(上水)

※上記の印刷枚数は年度別業務実績表に基づき判断すること。

用紙種別 圧着用紙

用紙サイズ 13 インチ×6 インチ

印色 1C×1C

ミシン目 左右 中間3本

※使用水量のお知らせ(上水)のみ 2 本

コーナーカット 右下コーナーカット有り

【検針票ロール紙印刷】

使用する携帯プリンタ

CITIZEN モバイルプリンター CMP-30 II BTJL

印刷物規格等

幅 79 mm × 外形 50 mm × 12 mm(芯有)

印色 2c + 撥水加工/1c + TM

印刷流れ 189 mm 152 画面/枚

数量 3,000 巻/年

【納入場所】

西尾市丁田町五助18番地 西尾市水道庁舎

【納入期限】

電算フォーム紙納品日

各期帳票等の発送日に完成したものが発送できるように納品すること。

検針票ロール紙

毎月の検針期間に間に合うように納品。

【その他】

年度当初もしくは年度途中で枚数が不足しても受託者の責任において、増刷すること。令和9年度1期分の納付書までは印刷しておくこと。

年度別業務実績表

業務区分	内容	令和2年度実績	令和3年度実績	令和4年度実績	
受付に関する業務	窓口発行納入通知書件数	5,215 件	5,839 件	5,191 件	
	漏水減免件数	216 件	223 件	197 件	
	所有者変更届件数	4,605 件	5,512 件	5,862 件	
検針に関する業務	検針件数	432,586 件	434,138 件	435,486 件	
開閉栓に関する業務	開栓件数	6,675 件	6,770 件	6,666 件	
	閉栓件数	7,581 件	7,787 件	7,754 件	
調定、収納に関する業務	給水人口	170,688 人	170,017 人	170,029 人	
	給水件数	65,980 件	66,932 件	67,608 件	
	調定件数	390,561 件	405,738 件	399,675 件	
	定例納入通知書発行件数	81,358 件	84,880 件	86,457 件	毎月13日前後発送
	口座振替件数	294,178 件	297,844 件	292,428 件	毎月18日 再振替翌月8日
	クレジットカード収納件数	12,904 件	16,793 件	18,827 件	
滞納整理に関する業務	再振替のお知らせ発行件数	4,773 件	4,795 件	4,506 件	毎月25日前後発送
	督促状発行件数	15,620 件	16,420 件	16,496 件	毎月17日前後発送
	催告書発行件数	10,179 件	11,402 件	12,516 件	毎月17日前後発送
	給水停止予告書件数	2,999 件	3,035 件	3,103 件	
	給水停止執行件数	200 件	284 件	277 件	
電算処理に関する業務	使用水量のお知らせ兼領収書発行件数	12,244 件	13,698 件	15,216 件	
	検定満期メータ取替入力件数	9,659 件	8,704 件	9,618 件	

現受託業務者体制人数 業務責任者 1名
業務従事者 10名
検針員 30名

偶数月・奇数月にて地区分けし、検針を2か月に1回行う。