

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。）が委託する西尾市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ものである。

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、令和9年4月1日から令和12年3月31日までとする。
- （2）契約締結日から令和9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。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る条例」（平成18年条例第27号）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）水道料金等の徴収及び収納に関する業務
- （3）水道料金等の還付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）上下水道料金システムの処理に関する業務
- （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等徴収に関する業務
- （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）帳票印刷製本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 業務場所は、次のとおりとする。

- (1) 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) 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、西尾市水道庁舎（愛知県西尾市丁田町五助 18 番地）1 階の発注者が指定した場所とする。
- (2) 発注者は、受託者が使用する業務用車両駐車場を上下水道部所管内において提供するものとする。業務用車両台数は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) 業務時間は、平日午前8時30分から午後5時15分までを原則とする。ただし、窓口及び電話受付業務の開庁・閉庁時間については、西尾市役所本庁の対応に合わせるものとする。
- (2) 休業日は、土曜日、日曜日、「国民の休日に関する法律」（昭和23年法律第178号）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) その他、緊急時等やむを得ない場合は、同条第1号及び第2号の規定に関わらず業務を実施することができる。ただし、あらかじめ発注者の承諾を得ること。
- (4) 委託業務の実施時間は、基本的には同条第1号及び第2号に準じるが、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 受託者は、本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（平成23年条例第36号）（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「業務監督員」という。）を選任する。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。

(業務監督員の役割)

第8条 業務監督員は、次に掲げる権限を有する。

- (1) 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。）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要求する権限

(業務従事者届)

第9条 受託者は、本業務を履行するために必要な業務従事者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 業務責任者及び副業務責任者(以下「業務責任者等」という。)は、次に掲げる資格基準を満たすものとする。また、そのうち1名は上下水道料金システム(以下「システム」という。)及びOA機器等に精通した者とする。

- (1) 業務責任者 給水戸数5万戸以上の水道事業体において、第2条に掲げる業務全般における管理監督の実務経験を5年以上有し、本業務の実施に当たる十分な知識及び技術を持ち、給水装置工事主任技術者、個人情報保護士の資格を有すること。
- (2) 副業務責任者 国内の自治体において、第2条に掲げる業務全般における実務経験を3年以上有する者。業務責任者を補佐し、業務責任者が不在の場合は、業務責任者の代理として業務全般を管理監督すること。
- (3) 業務責任者等は、専任とし、業務場所に常駐すること。

(現金取扱者の指定)

第12条 受託者は、本業務履行のため、業務責任者等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、業務責任者等、現金取扱者、業務従事者、組織などに変更があったとき。
- (2) 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(令和4年条例第33号)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。

- 1 受託者は、本業務を履行するために用いた資料及びその結果など、システムに入力されている情報について、発注者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。
- 2 受託者は、業務履行後に使用不要となった資料等を、指定された場所に保管し、発注者が廃棄場所へ廃棄するものとする。
- 3 受託者は、前2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。

(再委託等の承諾)

第 15 条 受託者は、本業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせようとする（以下「再委託」という。）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 16 条 受託者は、本業務の履行に伴い、受託者の責任において発注者及び第三者に損害を与えた場合は、全て賠償しなければならない。

(水道料金等の受付に関する業務)

第 17 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）及びシステム等による入力処理を行うこと。
- (2) 使用者変更、所有権移転などの受付及びシステム等による入力処理を行うこと。
- (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うこと。
- (9) 口座振替依頼書などの受付及び処理を行うこと。
- (10) 領収印、受付印、及びつり銭の管理を行うこと。領収印、受付印、及びつり銭は受託者が用意するものとする。
- (11) その他、付随する業務を行うこと。

(水道料金等の徴収及び収納に関する業務)

第 18 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) システムにて口座振替及び再振替データを作成し、口座伝送機器を使用して指定金融機関ごとに伝送データを送信すること。なお、口座伝送機器は、発注者が指定する機器を使用すること。
- (3) 指定金融機関から伝送された収納データを口座伝送機器より取り込み、システムにて口座振替収納分の入金消し込み処理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。
- (4) コンビニ等収納は、収納代行業者の専用サイトから収納データを受信・ダウンロードし、システムにて入金消し込み処理を行うこと。
- (5) システムにて、クレジットカード決済データ等を作成し、収納代行業者の専用サイトからデータを送信すること。なお、データ送信は、発注者が指定する機器を使用すること。

- (6) クレジットカード収納は、収納代行業者のインターネット上の専用サイトから収納データを受信・ダウンロードし、システムにて収納消し込み処理を行うこと。
- (7) 出納取扱金融機関から送付される納入済通知書について消し込み処理を行い、システムから日計表を出力する。あわせて、発注者が集計した納入済通知書等の集計表と照合し、消し込みに誤りがないことを確認したうえで、集計表及び会計伝票一覧表を作成し提出すること。
- (8) 納入通知書、口座再振替のお知らせ、下水道使用料のお知らせの発送及び否発送分の抜き取りを行うこと。
- (9) 預金口座の取引なし、その他の理由により口座振替が不納となった場合は、口座登録の削除処理を行ったうえで、口座振替不納の案内を作成し、発送すること。また、クレジットカード決済が不納となった場合についても、同等の処理を行うこと。
- (10) 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。
- (11) 督促状及び催告状の発送及び否発送分の抜き取りを行うこと。
- (12) 必要に応じて現地精算業務を行うこと。
- (13) 収納状況の確認、収納に関する資料の作成を行うこと。
- (14) 水道料金等に関する苦情処理を行うこと。
- (15) その他、収納に関する業務を行うこと。

(水道料金等の還付及び充当処理に関する業務)

第 19 条 水道料金等の還付及び充当処理に関する業務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 使用者等に還付方法を確認したうえで、還付先口座の照会等を行い、還付または充当処理を行うこと。
- (2) 還付及び充当台帳等の作成を行うこと。
- (3) 還付及び充当通知書等の発送を行うこと。

(開栓及び閉栓に関する業務)

第 20 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) 開栓及び閉栓作業を行うこと。
- (2) 開栓作業時に漏水等の確認を行い、宅内の蛇口が開いている等の理由によりパイロットの回転が停止しない場合は、甲側止水栓を閉止したうえで通知文を現地に投函し、使用者等へ連絡すること。
- (3) 開栓及び閉栓に関する作業結果の入力処理を行うこと。
- (4) 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。
- (5) 口径別の開栓及び閉栓件数を集計し、報告書を毎月提出すること。

(漏水等の水道料金等の認定及び減免に関する業務)

第 21 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は、規定に基づき、添付資料の有無及び記載漏れ等について、その場で確認を行い、不備がある場合は返却すること。
- (2) 関係書類を整え、発注者の承認を得たうえで使用水量等の認定処理を行い、水道料金等の更正処理を行うこと。
- (3) 申請者へ認定に関する通知を行うこと。

- (4) 還付及び充当処理を行うこと。
- (5) 問い合わせ等の対応をすること。

(給水停止に関する業務)

第 22 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) 給水停止予定者一覧表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送付を行うこと。
- (3) 給水停止執行当日に、給水停止執行対象者の一覧表を作成及び提出すること。
- (4) 給水停止執行予定者に対し自宅訪問及び水道料金等の集金を行い、給水停止執行時には給水停止通知書を投函すること。
- (5) システムに給水停止の結果を入力し、給水停止整理票を作成のうえ、発注者へ提出すること。
- (6) 給水停止執行後に全額入金があった場合は、給水停止を解除すること。なお、特別な事情により使用者等から相談があった場合は、一部入金かつ残額の支払い期日を誓約し、停水解除をすること。
- (7) 給水停止執行後、無断使用、無届退去等の現地調査を行うこと。
- (8) 職権閉栓に関する事務及び作業を行うこと。

(検針に関する業務)

第 23 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、西尾市水道事業給水条例施行規程第 15 条に基づき検針月の 12 日から 22 日までに行うこと。
- (3) 検針は、発注者が受託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 検針データを作成し、ハンディターミナル等へ取り込むこと。その後、検針済データをシステムへ転送したうえで、検針結果の確認を行い、必要に応じて再調査及び修正処理を行うこと。
 - ウ「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。
 - エ 漏水者及び異常水量使用者に対する通知を行い、必要に応じて現地確認をすること。
 - オ 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。
 - カ 誤検針となった場合は、速やかに使用者等に説明を行い、必要な処置及び対策を講じること。
 - キ スマートメーターは、インターネット上よりデータを取得し、システムへ入力処理すること。通信機器の故障などにより指針が取得できない場合は、発注者へ報告し改善すること。
 - ク 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。
ミーティングの場所は西尾市水道庁舎 3 階第 2 会議室で実施することができる。ただし、当該会議室の使用が可能な場合に限るものとする。
- (6) その他、付随する業務を行うこと。

(滞納整理に関する業務)

第 24 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。なお、使用者等との交渉経過をシステムに記録すること。
- (3) 収納金の納入及び領収印の管理を行うこと。
- (4) 未納者等の自宅訪問及び収納を行うこと。
- (5) 未納転居者、行方不明者の調査及び収納を行うこと。
- (6) 徴収停止、不納欠損者の入力処理を行うこと。
- (7) その他、滞納整理に関する付帯業務。

(上下水道料金システムの処理に関する業務)

第 25 条 システムの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。
- (4) その他、システムの処理に関する付帯業務。

(量水器の管理に関する業務)

第 26 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。
- (3) 取替後の取替指針等のデータ入力処理を行うこと。
- (4) 取替後の取替指針等のデータに異常が見られる場合は、現地確認等による再確認を行うこと。
- (5) その他、量水器の管理に関する付帯業務

(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業務)

第 27 条 西尾市水道事業に係る中高層集合住宅の各戸検針及び水道料金徴収に関する特別取扱要綱に基づき業務の内容は、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) 所有者へ各戸メーターの検定満期について通知・交換依頼を行い、交換の完了時には現地立会いのうえ、点検を行うこと。
- (3) 定例検針後、親子メーターチェックリストを作成し、発注者へ差水量の一覧表を提出すること。
- (4) 親メーターの使用水量と各戸メーターの使用水量の合計に差水が生じたときは、所有者等へ状況を報告するとともに差水量の請求を行うこと。
- (5) その他、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付帯業務。

(統計資料等作成に関する業務)

第 28 条 統計及び決算資料等に関する業務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 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。

(職員等の研修に関する業務)

第 29 条 職員等の研修業務の内容は、人事異動等により新たな職員が配属又は、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) システム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。

(帳票印刷製本及び保管に関する業務)

第 30 条 帳票印刷製本及び保管に関する業務は、次のとおりとする。

- (1) 受託者は、受託者が作成した業務予定表に基づき、システムへ接続し、システムから取得した印刷用データを、印刷・製本し、発送する。
- (2) 印刷及び保管する帳票は、以下の通りとする。
 - ・納入通知書
 - ・督促状
 - ・催告状
 - ・口座再振替のお知らせ
 - ・使用水量（排出量）のお知らせ（上水）
 - ・下水道使用料のお知らせ（下水）

印刷枚数は年度別業務実績表に基づき判断すること。

- (3) フォームの校正については、発注者の指示に従うこと。用紙の詳細については、別紙 3「帳票印刷製本及び保管業務特記仕様書」のとおりとする。
- (4) 令和 10 年 4 月より、地方税統一 QR コード（eL-QR）の導入を予定している。令和 9 年 4 月までに、支払いが可能となすすべての帳票についてレイアウト設計はしておくこと。その後は導入に向け、発注者とともに準備を進めること。
- (5) 各帳票の印刷枚数は、不足とならないように数量管理を行うこと。
- (6) 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すること。
- (7) 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。
- (8) 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。
- (9) 印刷製本作業を外部にて実施する場合は、発注者からの承諾を得たのち、セキュリティ対策を万全に実施すること。ただし、電子メールや暗号化機能のない記録媒体でのデータの運搬は禁止とする。
- (10) 導入するプリンターがある場合は、電算用フォーム紙をテスト印刷し、CVS バーコードテストを実施すること。また、プリンターが複数台ある場合は、それぞれ実施すること。
- (11) 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。
- (12) 令和 12 年度 1 期分の納付書までは印刷しておくこと。
- (13) データの取扱、印刷帳票の配送等については、セキュリティ対策を万全に実施すること。

(業務手順書の作成)

第 31 条 受託者は、本業務を履行するために必要な業務手順書を作成し、発注者へ提出しなければならない。

- (1) 受託者は、必要に応じて業務手順書の内容を変更するときは、あらかじめ発注者と

協議し承諾を得たうえで、変更箇所を示した内容の資料を作成すること。

- (2) 作成した業務手順書は、発注者及び受託者で共有して使用することとし、委託期間終了後には最新版を Excel 又は Word 形式で発注者に提出すること。

(次期受託者への引継ぎ)

第 32 条 業務引継ぎ等に関する事項は、次のとおりとする。

- (1) 本業務の契約期間の満了、契約の解除等、事由のいかんに関わらず、本業務が終了する場合は、受託者は業務引継ぎに必要な事項等について、誠意をもって業務を引継ぐものとする。
- (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、すべて受託者の負担とする。
- (3) 第 30 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 33 条 受託者は、次の事項を遵守し、本業務を履行しなければならない。

- (1) 本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) 本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) 本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) 本業務履行中は、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システム端末、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。ただし、過失がない場合は発注者と協議することができる。
- (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、年次毎の収納率の達成を図り、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) 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、1,000 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。
- (18) 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。
- (19) 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。
- (20) 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 34 条 委託使用物品の負担区分は別紙「委託使用物品負担区分表」のとおりとする。

（帳票類等の取扱い）

- 第 35 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 36 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託者の負担とする。ただし、過失がない場合は発注者と協議することができる。
- 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 37 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（様式第 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 38 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39条 本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。

- 2 本仕様書等に指示されていない事項においても、業務上必要とみなされるものは、発注者、受託者協議の上、履行するものとする。

第 34 条関係 委託使用物品負担区分表

別紙

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 4 枚	○		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		○	通信回線を含む
7	コピー機・ファックス・スキャナー	○		共同利用
8	バーコードシートリーダー		○	
9	固定電話 現在 10 台	○		無償貸与
10	郵送用封筒等	○		
11	納入通知書・督促状・催告状等各種帳票		○	
12	窓口及び集金用つり銭		○	
13	レジスター 1 台	○		無償貸与
14	領収印		○	
15	受付印		○	
16	各種郵送料	○		納入通知書など
17	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
18	業務車用駐車場（3 台分）		○	※R8 請求額 65,699 円 (31.68 m ² 車両 3 台)
19	上下水道料金システム 現在 12 台	○		無償貸与
20	管路管理等管理システム 1 台	○		無償貸与
21	検針機器及び関連機器 現在 35 基	○		無償貸与
22	作業に伴う一般的な工具、器具等		○	
23	事務机（12 脚）、窓口用 PC 平机（2 脚） 椅子（20 脚）、打合せ机（2 脚）	○		無償貸与
24	更衣ロッカー	○		無償貸与
25	水道光熱費		○	※R8 請求額 692,479 円
26	業務スペース		○	※R8 請求額 477,756 円 面積：R8 年度 54 m ² 、 R9 年度 60 m ² ※請求額変更あり
27	庁舎維持管理費（受託者分）		○	R8 年度は未請求 想定額 435,581 円 R9 年度は請求予定
28	業務に使用するコピー用紙	○		
29	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、別途賃貸借契約を締結するものとする。

※ 業務車用駐車場、水道光熱費、庁舎維持管理費（受託者分）の請求額、想定額は毎年変更します。

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

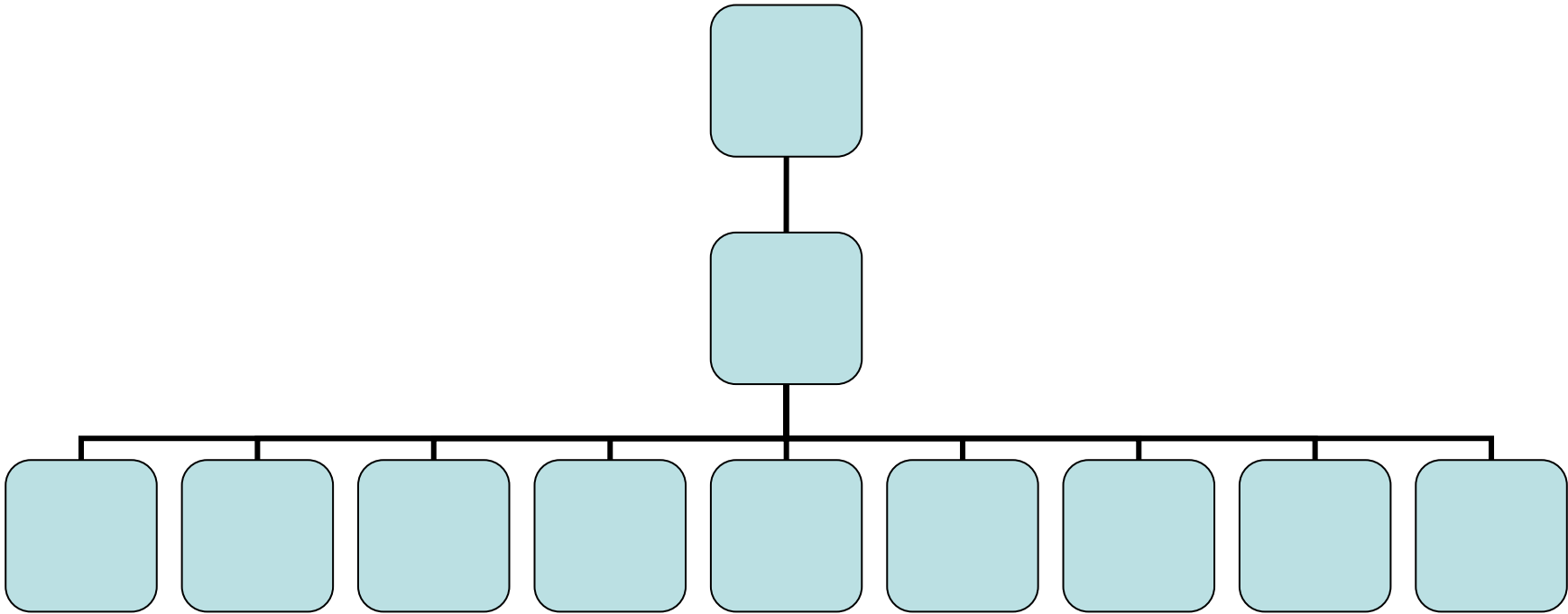
6 業務従事者

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

○ 西 営 第 号
令和 年 月 日

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 応援業務により受託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 12 年 3 月 31 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「受託者」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託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12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

帳票印刷製本及び保管業務特記仕様書

【概 要】

この特記仕様は、帳票印刷製本及び保管業務の詳細について定める。

【帳票規格及び印刷内容】

用紙種別	圧着用紙
用紙サイズ	13 インチ×6 インチ
印 色	1 C×1 C
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

C I T I Z E N 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	2 c	+	撥水加工/1 c	+	T M
印刷流れ	189 mm		152 画面/枚		
使用数量	3,000 巻/年				

【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 12 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 5 年度実績	令和 6 年度実績	令和 7 年度実績
受付に関する業務	窓口発行納入通知書件数	6,020 件	6,160 件	6,262 件
	漏水減免件数	184 件	217 件	173 件
	所有者変更届件数	2,040 件	2,141 件	2,301 件
検針に関する業務	検針件数	447,900 件	451,735 件	453,530 件
開閉栓に関する業務	開栓件数	6,397 件	7,096 件	7,163 件
	閉栓件数	7,675 件	7,921 件	7,825 件
調定、収納に関する業務	給水人口	169,465 人	168,845 人	168,175 人
	給水件数	68,103 件	68,780 件	69,483 件
	調定件数	406,438 件	416,899 件	417,164 件
	定例納入通知書発行件数	90,596 件	98,131 件	100,969 件
	口座振替件数	290,854 件	290,394 件	284,617 件
	クレジットカード収納件数	20,609 件	20,984 件	26,486 件
滞納整理に関する業務	再振替のお知らせ発行件数	5,032 件	4,994 件	4,927 件
	督促状発行件数	17,724 件	18,566 件	18,641 件
	催告書発行件数	5,146 件	5,388 件	5,719 件
	給水停止予告書件数	2,895 件	3,195 件	3,398 件
	給水停止執行件数	301 件	366 件	321 件
収 納 率	6 期奇数（4 月末㍻時点）	97.840 %	98.062 %	98.878 %
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	17,151 件	18,962 件	22,175 件
	検定満期メータ取替入力件数	9,052 件	8,423 件	13,256 件

現受託業務者体制人数

業務責任者 1 名

業務従事者 11 名

検針員 31 名 偶数月・奇数月に分けて、検針を 2 か月に 1 回行う。