

栗東市上下水道事業所包括業務委託仕様書

1 目的

この仕様書は、栗東市上下水道事業所（以下「委託者」という。）が委託する業務（以下「委託業務」という。）について必要な事項を定めるものとする。

2 委託業務の範囲および内容

委託業務の範囲および内容は、業務1と業務2に大別し、次のとおりとする。

業務1（上下水道料金関連）

① 窓口・受付業務（電話受付業務、データ入出力等処理業務を含む。）

ア 開栓、閉栓、中止（転出精算を含む）、名義変更等の受付、処理

イ 使用者、所有者、請求先等の変更

ウ 口座振替の推奨・案内

エ 水道料金、下水道使用料及び督促等各種手数料（以下「水道料金等」という。）の収納、領収書の発行

オ 納入通知書の再発行

カ 完納証明書・給水証明書の受付、発行

キ 水道・下水道本管の埋設状況、漏水修理等の案内及び配管参考図等の発行

ク 水道料金軽減申請書、下水道私設メーター検針結果報告書の受付、添付書類・記載内容等の確認

ケ その他電話応対、事業所来庁者を含む受付業務等に関すること

② 調定・収納業務（納付書発行及び精算に関する業務、データ入出力等処理業務を含む。）

ア 水道料金等の窓口収納及び収納消し込み

イ 口座振替、再振替処理（金融機関とのデータ交換を含む。）

ウ コンビニエンスストア、スマートフォン決裁アプリによる収納の速報・確報データの受信及び収納処理

エ 納入通知書、督促状等の作成、発送

オ 水量お知らせハガキの作成、発送

カ あて先不明の納入通知書等の調査および配付

キ 納入通知書の名寄せおよび同一請求分を同一封筒へ封緘

ク 水道料金・下水道使用料軽減対象額算出、計算書作成、汚水量（私設メーター）報告値一覧表作成等

ケ その他調定・収納業務に関すること

③ 検針業務（工場及び下水私設メーター検針業務、検針データ入出力業務を含む。）

ア 水道メーターの指針値の読み取り（閉栓中を含む。）

イ 検針データの検針モバイルへの入力（ただし、新規検針のみ初回に限り手書き対応を行うものとする。ウも同様。）

ウ 「水道使用水量等のお知らせ」の出力および発行、投函

- エ 検針時に水道メーターの故障および漏水（漏水の疑い含む。）等を発見したときの使用者への連絡、報告
- オ 水道使用量が著しく変動した場合の使用者等への状況確認
- カ 無届使用者等不正使用者発覚時の水道使用届の提出指導
- キ その他給水条例等違反者（盗水等の不正使用者）発覚時の報告
- ク 委託者が指定する調査およびチラシ等の配付
- ケ 共同住宅における入居者の有無の確認
- コ 委託者からの指示または使用者等から苦情があった検針内容についての再調査（再調査対象は、当該検針月分以前のものも含む。）
- サ 検針内容についての現場確認（再検針等含む。）
- シ その他検針業務に関すること

④ 開・閉栓業務

- ※ 土日・祝日・年末年始においても、事前に受け付けていた開・閉栓及び緊急時の開・閉栓を行うこと。

ア 開栓業務

- (1) 止水栓の開栓
- (2) 開栓時の水道メーター指針値の読み取り、記録
- (3) 水道使用届の投函

イ 閉栓業務

- (1) 止水栓の閉栓
- (2) 閉栓時の水道メーター指針値の読み取り、記録
- (3) 閉栓エフの取り付け
- (4) 水道使用届の提出指導（次使用者が既に使用を開始している場合。）
- (5) 水道料金等の収納及び領収書の発行（現地精算の場合。）

ウ その他開閉栓業務に関すること

⑤ 滞納徴収・給水停止措置に係る業務（対象者抽出、予告通知、停水業務、報告等一切を含む。）

ア 滞納徴収業務

- (1) 電話による催告、現地訪問および水道料金等未収金の収納
- (2) 前項に伴う交渉経過の記録、管理
- (3) 収納状況の確認
- (4) 収納金の納入
- (5) 水道料金等分割納入誓約書の請求・受領および管理
- (6) 滞納徴収日報、月報、年報の作成
- (7) 未収金回収の取り組み強化としての納付相談、納付指導
- (8) その他滞納徴収業務に関すること

イ 給水停止措置に係る業務

- (1) 給水停止執行対象者リストの作成
- (2) 給水停止予告通知書の作成および発行（決裁は委託者で行う。）

- (3) 給水停止執行通知書の作成および発行(決裁は委託者で行う。)
- (4) 給水停止の執行・解除
- (5) 給水停止執行結果の報告(書面)
- ⑥ ①から⑤に付帯する業務で、委託者が必要に応じて指示する業務

業務2(給水装置・排水設備等関連)

- ① 窓口・受付業務(電話応対業務、データ入出力等処理業務を含む。)
 - ア 給水臨時メーター申込及び仮設トイレ設置申請の添付書類・記載内容等の確認・受付
 - イ 上水道給水装置設置申請、排水設備等計画確認申請、道路占用許可申請及び公共汚水枳設置申請の添付書類・記載内容等の確認・受付
 - ウ 上下水道管理設に伴う舗装本復旧納付金調書(上記イに添付)の記載内容等の確認・受付
- ② 調定・収納業務(納付書発行及び精算に関する業務、データ入出力等処理業務を含む。)
 - ア 給水臨時メーター申請時発行前納納付書作成、返却時料金精算に係る納付書発行・還付手続、未返却者への催告等
 - イ 水道加入金・各手数料、舗装本復旧納付金の各納付書発行、各管理システム・台帳の入力、未納者への電話催告等
- ③ 給水装置外部工事に伴う水圧検査業務
 - ア 付帯業務
 - 日程調整に関すること
 - イ 現地検査
 - (1) 図面、設備に関すること
 - (2) 水圧に関すること
 - (3) 穿孔に関すること
 - (4) 量水器及びその周辺に関すること
 - (5) 掘削周辺(道路・敷地内)に関すること
- ④ 排水設備工事竣工検査業務※毎週火曜日・木曜日の午前中実施
 - ア 付帯業務
 - (1) 日程調整に関すること
 - (2) 書類、封筒(家庭での維持管理のお願い)に関すること
 - イ 現地検査(二人体制)
 - (1) 図面、設備に関すること
 - (2) 排水管内部に関すること
 - (3) 指定蓋の使用に関すること
 - (4) 勾配、水の流れに関すること
 - (5) 防臭枳及びその周辺に関すること
 - (6) 阻集器及びその周辺に関すること
 - (7) 露出配管に関すること
 - (8) 既設管のある場合は、その周辺に関すること

(9) 検査済証の交付に関すること

⑤指定給水装置工事事業者申請受付業務

ア 新規申請

- (1) 新規申請書類および添付書類の確認・受付
- (2) 告示用決裁書類、告示文書、通知文、事業者証の作成
- (3) 納入通知書の発行
- (4) 手数料徴収業務
- (5) 告示文書、通知文、事業者証の発行
- (6) 告示文書の掲示、通知文、事業者証の配布

イ 異動・変更申請

- (1) 変更届申請書類および添付書類の確認・受付
- (2) 決裁書類、事業者証の作成
- (3) 事業者証の発行、配布

ウ 更新申請

- (1) 当該年度の更新対象者のリスト作成
- (2) 決裁書類および更新対象者リスト、通知文の作成、添付書類の準備
- (3) 更新対象者への通知文および添付書類の送付
- (4) 更新申請書類および添付書類の確認・受付
- (5) 決裁書類、認可通知文、事業者証の作成
- (6) 納入通知書、認可通知文の発行
- (7) 手数料徴収業務
- (8) 事業者証の発行、配布
- (9) 非更新者の告示用決裁書類、告示文書の作成、発行、掲示

エ 名簿の更新

新規申請、異動・変更、更新申請完了後、名簿の更新

⑥指定下水道工事店申請受付業務

ア 新規申請

- (1) 新規申請書類および添付書類の確認・受付
- (2) 告示用決裁書類、告示文書、通知文、事業者証の作成
- (3) 納入通知書の発行
- (4) 手数料徴収業務
- (5) 告示文書、通知文、事業者証の発行
- (6) 告示文書の掲示、通知文、事業者証の配布

イ 異動・変更申請

- (1) 変更届申請書類および添付書類の確認・受付
- (2) 決裁書類、事業者証の作成

(3)事業者証の発行、配布

ウ 更新申請

(1)更新対象者のリスト作成

(2)決裁書類および更新対象者リスト、通知文の作成、添付書類の準備

(3)更新対象者への通知文および添付書類の送付

(4)更新申請書類および添付書類の確認・受付

(5)決裁書類、認可通知文、事業者証の作成

(6)納入通知書、認可通知文の発行

(7)手数料徴収業務

(8)事業者証の発行、配布

(9)非更新者の告示用決裁書類、告示文書の作成、発行、掲示

エ 指定下水道工事店 名簿の更新について

新規申請、異動・変更、更新申請完了後、名簿の更新

⑦ ①から⑥に付帯する業務で、委託者が必要に応じて指示する業務

ア 水道メーター（本設・臨時）在庫管理、汚水枳等材料支給に係る業者連絡等

イ 水道メーター交換に係る対象者リスト作成、メーター現地調査、対象者への通知書発送、問合せ対応、納入メーターの受取り・業者への引渡し、メーター更新情報のシステム入力等

ウ 建築計画概要書内容、給水・排水各工事検査完了箇所のエクセルシート入力、紙ベース台帳の着色記載、資料ファイリング、未申請建築物に係る状況照会文書発送、下水道未接続世帯への接続依頼文書の投函等

3 委託期間

令和8年4月1日から令和13年3月31日とする。

ただし、委託業務契約締結日から令和8年3月31日までは引継ぎ等準備期間とし、委託料は発生しないものとする。

4 事務所の設置及び業務場所

受託者の事務所は、栗東市上下水道事業所内とし、委託業務を履行する。

5 業務形態

(1) 執務時間等

ア 平日

執務時間は、栗東市職員の勤務時間を定める規程（昭和44年栗東町訓令）第2条に定める勤務時間内（午前8時30分から午後5時15分まで）とする。なお、昼休み時間（正午から午後1時）についても、交代で執務を行うものとする。

イ 土日・祝日・年末年始（12月29日から翌年1月3日までの期間）

原則として執務はないものとする。ただし、事前に受け付けていた開閉栓及び緊急時の開閉栓等必要な対応を行うこと。

(2) 給水停止執行日の対応

給水停止を執行した日は、給水停止解除のため、時間を延長して業務場所に待機し、対応しなければならない。

(3) 滞納徴収業務の執務時間等

滞納徴収業務の執務時間は、原則として(1)アのとおりとするが、必要に応じて午後9時までの間でフレックス勤務を行うものとする（実働週38時間45分）。

なお、フレックス勤務を行う場合は、あらかじめ委託者に届出ること。

(4) 執務時間外の対応

受託者は、(1)に掲げる執務時間外であっても、滞納徴収業務等については、使用者等からの依頼・連絡に応じ、必要な対応を行うこと。

6 人員の配置

受託者は、業務の履行にあたり必要な人員を確保、配置することとし、最低必要配置人員は次に掲げるとおりとする。

(1) 現場代理人（業務責任者） 1名

(2) 滞納徴収・給水停止業務 2名

(3) 検針業務 (検針モバイル貸与台数内)

(4) 給排水設備工事等申請受付・検査業務 1名

(5) 調定・収納業務、開・閉栓業務、窓口・受付業務、指定給水装置工事事業者及び指定下水道工事店申請受付業務((1)～(4)に掲げる業務との兼務)

7 委託業務の参考件数

(1) 開閉栓の件数

令和 7 年 4 月～7 月実績	延べ	5 8 3 件
------------------	----	---------

(2) 検針件数

令和 6 年度実績	年間合計	1 2 8, 6 6 6 件
令和 5 年度実績	年間合計	1 2 7, 4 5 6 件

(3) 徴収実績等（水道料金・下水道使用料等）

令和 6 年度実績徴収率(令和 7 年 3 月調定収納時点)

水道料金	現年度分	9 9 . 8 0 %	過年度分	6 3 . 0 6 %
------	------	-------------	------	-------------

下水道使用料	現年度分	9 9 . 8 1 %	過年度分	6 4 . 5 5 %
--------	------	-------------	------	-------------

(4) 徴収目標

本契約においては、7 (3)に掲げる収納実績と同等率以上を収納目標とする。

現年度分の目標徴収率 $\geq$ 前年度における現年度分実績徴収率

過年度分の目標徴収率 $\geq$ 前年度における過年度分実績徴収率

8 法令等の遵守

業務の施行にあたり受託者は、業務に関する法令、規則等ならびに栗東市水道事業給水条例および栗東市公共下水道条例、栗東市下水道使用料条例をはじめとする関係規定等を遵守しなければならない。

9 情報の管理

(1) 秘密の保持

受託者は、業務上知り得た一切の情報に関し、譲渡、貸与、複写、閲覧、口頭などいかなる手段においても、委託者が指示する目的以外の目的に使用し、第三者に漏らしてはいけない。

(2) 個人情報の保護

受託者は、業務の施行にあたり個人情報を取り扱う場合は、別記の「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

(3) 記録物の持ち出し

受託者は、電磁記録、簿冊、帳票、担当者のメモ類などその他業務に伴う媒体、帳票、資料類（以下「記録物」という。）は、検針、開閉栓、滞納徴収、上下水道事業所への移送その他業務遂行上、当然必要となる場合を除き、いかなる手段においても栗東市上下水道事業所以外の場所へ委託者の許可なく、持ち出してはならない。

(4) 記録物の管理

受託者は、記録物を汚損、亡失、盗難、流出等のおそれがないよう管理しなければならない。

(5) 業務完了後の処分

受託者は、業務完了後において委託者の指示により保管を要するとされたものを除き、抹消消却及び切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 従事者に守らせるべき事項

従事者は、受託者が雇用し、受託業務に従事する者（以下「従事者」という。）を指導・監督し、次に掲げる項目を遵守させなければならない。なお、従事者の行為により上下水道の利用者、管理人等（以下「利用者等」という。）から苦情が発生した場合は、受託者の責任において対応しなければならない。

- (1) 8 及び 9 に定める内容
- (2) 業務従事中は受託業務従事にふさわしい服装をすること。
- (3) 業務従事中は従事者証明書を携帯すること。
- (4) 業務従事中は他の営業行為をしないこと。
- (5) 上下水道利用者等に対し、委託者の業務を受託している者にふさわしい態度および言葉使いをすること。
- (6) 業務の従事にあたり、いかなる理由があっても水道料金等以外の金品その他のものを収受しないこと。
- (7) 業務の従事にあたり、個人の所有物件を破壊しないよう細心の注意を払うこと。
- (8) その他業務の従事にあたり必要な事項

11 従事者教育等

(1) 従事者教育

受託者は、法令等の遵守、情報の管理、業務従事中の遵守事項、業務の処理手順その他業務の従事にあたり必要な事項について、従事者を十分に教育しなければならない。

(2) 事務引継ぎ

受託者は、業務に従事する者が交代する場合には、引継ぎに伴う利用者等とのトラブルを起こさないよう新たな従事者に十分な教育を行うとともに、従事者同士の業務内容の十分な引継ぎを遺漏なくさせなければならない。

12 業務マニュアル

- (1) 受託者は、業務開始時および各年度当初に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委託者の承認を受け、従事者に周知しなければならない。
- (2) 受託者は、(1)のマニュアルを委託者に提出しなければならない。

13 事故報告等

(1) 事故報告

受託者は、次に掲げる事故等が生じたときは、直ちにその状況を委託者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。

- ア 収納した水道料金、加入金等の紛失、滅失等
- イ 業務に関する電子データおよびその関連文書等の紛失、滅失等
- ウ 給水メーター等の紛失、破損等
- エ 貸与品及び従事者証明書の紛失、滅失等
- オ その他委託者に報告する必要があると認められるもの

(2) 事故等の処理

前項に規定する事故等の処理については、委託者と受託者で協議のうえ行うものとする。ただし、受託者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、受託者の責任において当該措置を講じるものとする。

14 業務従事者

(1) 業務従事者の選任

受託者は、現場代理人(業務責任者)及び各事務従事者を定め、その旨を書面で委託者に提出しなければならない。変更があった場合も同様とする。

なお、現場代理人は、原則として営業所に常駐しなければならない。ただし、業務を施行するうえで、委託者が必要と認めた場合は、この限りでない。

(2) その他

受託者は、本仕様書の「2 委託業務の範囲および内容」に掲げる業務を円滑に履行するため、必要な人員を受託者の責任において配置しなければならない。なお、提案時に配置予定とした人員を、継続して確保するよう努力するものとする。

15 届出

(1) 連絡体制表

受託者は、委託者等から連絡を行うために必要となる連絡先を記した連絡体制表を委託者に提出しなければならない。

(2) 届出事項の変更

受託者は、届出事項に変更があった場合には、速やかに委託者へ届け出なければならない。

16 従事者証明書

(1) 従事者証明書の交付

受託者は、業務の遂行に際し、従事者名簿を作成し、個人情報保護に関する誓約書を添えて委託者に提出しなければならない。委託者は、受託者に対し、その旨を示した従事者証明書を交付するものとする。

(2) 従事者証明書の携帯

従事者は、業務に従事するときは前項に規定する従事者証明書を常時携帯し、委託者および使用者等の請求があったときは、これを提示しなければならない。

(3) 従事者証明書の返納

受託者は、従事者が業務に従事しなくなったときは、速やかに当該従事者の従事者証明書を回

収し、委託者に返納しなければならない。

17 委託の検査等

(1) 提出書類

受託者は、委託者が指示した日までに、各業務における次の書類を提出し、委託者の検査を受けなければならない。

業務1（上下水道料金関連）

- ア 検針日報、月報
- イ 上水道料金・下水道使用料収納日報、月報
- ウ 精算日報、月報
- エ 窓口月報
- オ その他委託者が指示するもの

業務2（給排水設備等関連）

- ア 水道加入金・各手数料、舗装本復旧納付金の各収納日報・月報
- イ 給水臨時メーター前納金、精算の各日報・月報
- ウ 給水メーター（本設・臨時）入出庫の日報・月報
- エ 窓口月報、現場業務（検査、立会等）月報
- オ 指定給水装置工事事業者及び指定下水道工事店申請の月報
- カ その他委託者が指示するもの

(2) 定例会議

必要に応じ、上下水道事業所職員、現場代理人および委託者が出席を求めた者の出席により、定例会議を開催し、業務の執行について協議する。

委託者は、前項の提出書類等を踏まえ、業務の進捗管理を行うとともに、収納率が前年を下回るなど、必要と認めるときは、受託者に業務の改善について指示することができる。

また、受託者は、業務を施行するうえで、よりよい方法や事例について提案しなければならない。

18 貸与品

受託者に貸与する業務の施行に必要な物品等（以下「貸与品」という。）は、別紙貸与品一覧表のとおりとする。なお、貸与一覧表に記載のない貸与品で必要なものがある場合は、協議の上貸与を決定するものとする。

受託者は、善良な管理者としての注意のもとに貸与品を使用、管理しなければならない。

19 支給品

受託者に支給する業務の施行に必要な帳票等（以下「支給品」という。）は、別紙支給品一覧表の

とおりとする。

受託者は、善良な管理者としての注意のもとに支給品を使用、管理し、不足が生じる恐れがあるときは、委託者の指示により対応しなければならない。

20 費用の負担

(1) 委託者は、次に掲げる費用を負担する。ただし、受託者の明らかな瑕疵による破損等については、受託者において負担すること。

ア 貸与品の保守に関する費用

イ 支給品に関する費用

ウ 委託業務に使用する文書等及びデータ処理に係る費用

エ 納入通知書および口座振替申込書等の送付、ならびに返信に必要な郵便料金等

オ 光熱水費、固定電話回線使用料

(2) 前項各号に規定する費用を除き、受託業務に必要な費用は、すべて受託者の負担とする。

21 権利義務の譲渡の禁止

受託者は、第三者に対し、委託契約によって生じる権利業務を譲渡し、もしくは継承させ、または権利を担保に供してはならない。

22 第三者への損害

受託者が業務の施行に際し、第三者に損害を与えたときは、受託者の責任においてこれを賠償しなければならない。

23 再委託の禁止

受託者は、業務委託の処理を他に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、書面において委託者の承諾を得たときにはこの限りではない。

24 保険への加入

損害賠償保険や傷害保険など業務の施行に必要と受託者が考える保険関係については、受託者の判断・責任において加入すること。

25 委託契約の解除

受託者が契約事項を遵守できないときは、委託者は委託契約を解除し、または受託者に対し損害賠償を請求することができる。

26 契約解除に伴う措置

受託者は、受託業務の契約が解除された場合においては、契約書に定めるもののほか、次に掲げる措置を講じなければならない。

(1) 委託者が指定する日までに、契約解除の日までに受託者が実施した業務に係る報告書を委託者

へ提出すること。

- (2) 受託者が保管する記録物は、委託者の指示するところにより、速やかに委託者に引き渡し、または処分すること。
- (3) 前号の規定により処分することとなった記録媒体等、資料および帳票類は、物理的に破壊するなどして、データが復元できない状態にしなければならない。
- (4) 前各号に掲げる受託者が措置しなければならない事項に係る資料等の運搬・処分は、受託者の責任において行うものとし、その費用は受託者が負担するものとする。
- (5) 前各号の規定は、この契約期間満了後において、委託者との間に契約の更新がなされなかった場合についてのみ準用する。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。

27 移行準備期間

(1) 移行準備作業

- ア 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、速やかに委託者と受託者が協議の上、決定するものとする。
- イ 受託者は、移行準備期間中に、委託業務について、委託者又は委託者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、すべて受託者の負担とする。

28 業務引継ぎ

(1) 業務引継ぎ

- ア 受託者は、委託業務の契約期間が終了した後に、委託者と受託者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、委託者又は委託者の指定する者に引き継がなければならない。
- イ 受託者は、契約の終了した日までに収納した水道料金等を委託者が指定する日までに委託者へ納金すること。
- ウ 受託者は、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、委託者の指定する日までに発注者へ提出すること。
- エ 受託者は、委託者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できるよう、誠意をもって業務を引き継ぐこと。

(2) 業務場所の原状回復

受託者は、委託業務の契約期間が終了した後に、委託者と受託者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、委託者が認める範囲を除き、業務場所を原状回復し、返還すること。

(3) 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、すべて受託者の負担とする。

29 災害発生時の協力

地震、風水害等の災害が発生した場合は、受託者は委託者の指示に従うと共に最大限の協力をするものとする。なお、緊急応援の内容については、その都度、委託者と受託者が協議するものとする。

30 その他市政への協力

業務活動を通じて、市民から支援や保護を求められた場合や現地訪問先等で異変等を発見した場合には、委託者へ速やかに報告し、相互協力して業務が円滑に履行できるように努めるものとする。また、事業所における集合研修や、BCPまたは事業所が定めた訓練等へ必要に応じて参加するものとする。

31 委託料の請求及び支払方法

委託料は契約金額を60回（5年×12ヶ月）に均等割した上で支払う。

受託者は前月分の委託料を毎月委託者へ請求するものとし、受託者は請求を受理した日から30日以内に支払うものとする。

32 保証金

契約保証金は、免除する。

33 違約金

受託者が契約を締結しないときは、委託料の100分の1を徴収する。

34 前払金

前払金は行わない。

35 補則

本仕様書に定めのない事項は、委託者と受託者で協議のうえ、処理するものとする。ただし、緊急を要する場合については、委託者の指示するところによる。