

御殿場市水道料金徴収等業務委託仕様書

御殿場市環境部

目 次

- 1 目的
- 2 委託業務
- 3 委託業務期間
- 4 委託準備期間
- 5 委託業務の区域
- 6 委託業務の範囲
- 7 委託業務の内容
- 8 実施計画書の提出
- 9 受託者変更に伴う周知
- 10 業務の執行場所
- 11 窓口開設時間
- 12 収納率の厳守
- 13 災害時等における応急対策に関する協定
- 14 法令の遵守
- 15 秘密の保持
- 16 個人情報保護
- 17 再委託の禁止
- 18 経費の費用負担
- 19 準備期間における業務引継
- 20 業務従事者
- 21 業務責任者
- 22 業務責任者の役割
- 23 委託業務監督者
- 24 委託業務監督者の役割
- 25 現金取扱者
- 26 業務使用印等
- 27 届出の変更
- 28 業務実施の基本姿勢
- 29 業務専念義務
- 30 委託料の請求
- 31 委託料の支払い
- 32 事故発生時の報告書の提出
- 33 事故等の処理
- 34 損害賠償責任
- 35 電子データ及び関連文書の保存
- 36 業務状況報告会議の実施
- 37 仕様書に明示されていない事項

- (別紙1) 委託不可業務の内容
- (別紙2) 経費の負担区分
- (別紙3) 個人情報取扱特記事項
- (別紙4) 基準日程外
- (別紙5) 基準業務量
- (別紙6) 電子計算処理業務特記事項

1 目的

この仕様書は、御殿場市（以下「市」という。）が委託する業務等（以下「委託業務」という。）について必要な事項を定める。

2 委託業務

委託業務は次のとおりとし、各号に係る料金を以下「水道料金」と総称する。

- (1) 上水道事業
- (2) 簡易水道（印野簡易水道）事業
- (3) 工業用水道事業
- (4) 公共下水道事業
- (5) 清後山之尻農業集落排水事業
- (6) 富士見原住宅団地汚水処理事業

3 委託業務期間

令和4年4月1日から令和9年3月31日まで

4 委託準備期間

契約日から令和4年3月31日までの期間は準備期間とし、委託業務の委託を受けた者（以下「受託者」という。）は、自己の負担と責任において水道料金計算システムの構築（各種ハンディターミナルシステム等を含む。）、システムのデータ移行に係る準備・検証及び業務移行並びに検針員等従事者の確保・研修等を行うものとする。

5 委託業務の区域

委託区域は、市の定めた区域とする。

6 委託業務の範囲

委託業務の範囲は次のとおりとし、受託者は、この仕様書に定める事項に従い実施するものとする。

- (1) 受付業務
- (2) 検針業務
- (3) 検算業務
- (4) 調定・更正に係る資料作成業務
- (5) 収納業務
- (6) 集金業務
- (7) 開栓・閉栓業務

- (8) 滞納整理業務
- (9) 給水停止業務
- (10) 漏水認定・減免申請等に係る資料作成業務
- (11) 検定期間満了メーター交換に伴う処理業務
- (12) 電子計算処理業務
- (13) 契約終了時の事務引継業務
- (14) 関連する付帯業務

7 委託業務の内容

(1) 受付業務

- ① 開栓の受付（使用開始等）に関する事。
- ② 閉栓の受付（使用休止等）に関する事。
- ③ 使用者、所有者、郵送先等変更の受付に関する事。
- ④ 水道料金及び水道加入金等の受付（窓口収納業務）に関する事。
- ⑤ 口座振替開始（停止）届の受付に関する事。
- ⑥ 減免申請書等の受付に関する事。
- ⑦ 給水装置設置等申込書の受付に伴うデータ入力に関する事。
- ⑧ 水道料金、使用状況等の照会、問合せに関する事。（必要に応じて回答書の作成を含む。）
- ⑨ 納入相談に関する事。
- ⑩ 還付金に関する事。
- ⑪ 苦情等の処理に関する事。
- ⑫ インターネット受付に関する事。
- ⑬ その他受付業務に関する事。

(2) 検針業務

- ① 水道メーターの指針値の読み取りをハンディーターミナルにより行う事。（休止中のメーターを含む。）ただし、工業用水道事業及び富士見原住宅団地汚水処理事業を除く。
- ② 「使用水量等のお知らせ」の出力及び交付をすること。ただし、工業用水道事業及び富士見原住宅団地汚水処理事業を除く。
- ③ 「使用水量等のお知らせ」に前回検針分の「口座振替済のお知らせ」の出力をすること。ただし、工業用水道事業及び富士見原住宅団地汚水処理事業を除く。
- ④ 使用水量が著しく変動した場合の原因調査をすること。
- ⑤ 無届使用者の氏名、使用開始年月日等の調査をすること。
- ⑥ 給水条例違反等の発見をした際は、速やかに市に報告すること。

- ⑦ 市が指定する使用者等の調査をすること。
- ⑧ 新設分の調査及び検針順の決定をすること。
- ⑨ メーター交換等による異常、メーターの不回転及びガラスの破損等を見つけた場合は、速やかに市に報告すること。
- ⑩ 漏水等の異常データ報告書を作成すること。
- ⑪ 使用状況変更に係る報告書を作成すること。
- ⑫ その他検針業務に関すること。

(3) 検算業務

- ① 検針後のデータ及び異常データ報告書等の記載内容の確認並びに審査をすること。
- ② 検針後のデータ及び異常データ報告書等の確認並びに審査の結果内容が不十分または不備なものについての再調査をすること。
- ③ 異常データ等のチェックリストの出力をすること。ただし、工業用水道事業及び富士見原住宅団地汚水処理事業を除く。
- ④ 市の指示及び使用者から苦情等があった検針内容についての再調査（ただし、再調査対象は、当該検針以前のものも含む。）をすること。
- ⑤ 検針内容について、必要があると認めるときは、随時現場の確認をすること。
- ⑥ 市からの指示により、異常データに係る検算業務日報及び検算業務月報等の必要が生じた場合には、市への提出書類の作成をすること。
- ⑦ その他検算業務に関すること。

(4) 調定・更正に係る資料作成業務

- ① 毎月、市が指定した期日までに、調定賦課に関する資料を提出すること。（調定に伴う決裁は、市が行う。）
- ② 調定更正の必要が生じたときは、理由を記した資料を作成し、速やかに市へ提出すること。（調定更正に伴う決裁は、市が行う。）
- ③ 市が指定した期日までに、調定後の納入通知書の発送及び金融機関への口座振替の依頼を行うこと。
- ④ 不納欠損に係る資料を作成すること。
- ⑤ 使用者の破産通知等に係る資料を作成すること。
- ⑥ その他調定・更正に係る資料作成業務に関すること。

(5) 収納業務

- ① 水道料金の収納消込を行うこと。
- ② 過誤納金還付及び充当の資料を作成すること。
- ③ 納入通知書、未納通知書、督促状、催告書、水道料金請求書、口座振替通知書、口座振替済通知書、口座振替不能通知書、口座振替予定

額のおしらせ及び水道使用料等のお知らせ（以下「納入通知書等」という。）の作成と発送をすること。

- ④ 郵便振替による入金に関する資料を作成すること。
- ⑤ 必要に応じて、納入通知書等を再発行し、発送すること。
- ⑥ 宛先不明分の納入通知書等の調査及び発送をすること。
- ⑦ コンビニエンスストア収納及びモバイル決済に係る処理と集計表の作成をすること。
- ⑧ 納入通知書のバーコード仕様は、GS1-128とすること。
- ⑨ 口座振替処理（金融機関とのデータ交換を含む。）をすること。
- ⑩ 再口座振替処理（金融機関とのデータ交換を含む。）をすること。
- ⑪ 収入日報（金融機関等からのデータ受取を含む。）を作成し、市が指定した期日までに報告すること。
- ⑫ その他収納業務に関すること。

（6）集金業務

- ① 訪問による水道料金の収納をやむを得ない事情により必要とする使用者について、集金業務をすること。
- ② 口座振替への切り替え勧奨をすること。
- ③ その他集金業務に関すること。

（7）開栓・閉栓業務

- ① 使用開始届（新規分を含む。）を作成すること。
- ② 使用開始場所における水道バルブを開くこと。
- ③ 使用開始時におけるメーター指針値の確認を行うこと。
- ④ 使用休止届を作成すること。
- ⑤ 精算時は、収納状況を確認し、口座振替または納入通知書の発送により処理すること。ただし、やむを得ない場合については、ハンディターミナルを使用し、現地精算により収納すること。
- ⑥ 必要に応じて、次期使用開始者のために案内すること。
- ⑦ 市からの指示により、必要に応じて精算日報、月報及び年報の作成をすること。
- ⑧ その他開栓・閉栓業務に関すること。

（8）滞納整理業務

- ① 水道料金未収金の早期回収を図ること。
- ② 滞納整理簿の作成をすること。
- ③ 分納誓約者の管理（交渉記録を含む。）をすること。
- ④ 滞納整理日報、月報及び年報の作成をすること。
- ⑤ その他滞納整理業務に関すること。

(9) 給水停止業務

- ① 給水停止予定者の抽出及び一覧表の作成をすること。
- ② 給水停止事前通知書、給水停止処分日予告通知書及び給水停止処分書の作成及び交付（ただし、通知書等の交付に伴う決裁は、市が行う。）をすること。
- ③ 給水停止の執行をすること。
- ④ 給水停止後の状況を確認し、無断使用発見時は給水停止を再執行すること。
- ⑤ 水道料金未収金の収納及び給水停止の解除をすること。
- ⑥ 給水停止報告書の作成及び市への報告をすること。
- ⑦ その他給水停止業務に関すること。

(10) 漏水認定・減免申請等に係る資料作成業務

- ① 市の指示による調査を実施し、調査結果を市へ報告すること。
- ② 申請の結果を申請者に通知すること。（ただし、申請に伴う決裁は、市が行う。）
- ③ その他漏水認定・減免申請等の資料作成業務に関すること。

(11) 検定期間満了メーター交換に伴う処理業務（上水道及び簡易水道事業）

- ① 市の指示により該当メーター一覧表を作成し、使用者へ通知すること。
- ② 該当メーターごとの量水器取替票を作成すること。
- ③ 交換前及び交換後のメーター指針値を確認すること。
- ④ 異常水量等の調査を実施し、調査結果を市へ報告すること。
- ⑤ その他検定期間満了メーター交換に伴う処理業務に関すること。

(12) 電子計算処理業務

- ① 上水道外各事業に対応した水道料金計算システムを用いること。
- ② 水道料金計算システムの運用保守管理（周辺付属機器を含む。）をすること。
- ③ データの管理（保管、セキュリティ管理及び危機管理を含む。）をすること。
- ④ 委託業務に関するデータの入力を行うこと。
- ⑤ 決算書、水道事業年報、水道統計調査等に係るデータ作成を行うこと。
- ⑥ 料金改定のための料金シミュレーション機能を有していること。
- ⑦ 水道料金計算システムに使用する付属機器は、全て受託者が用意すること。
- ⑧ 水道料金計算システムが使用可能な業務端末及びプリンターを上水

道課に各2台、下水道課に各1台設置すること。

⑨ 各種帳票の様式については、市と受託者が協議のうえ決定するものとする。

⑩ その他電子計算処理業務に関すること。

(13) 契約終了時の事務引継業務

① 受託者は、委託業務期間が満了するときは、市の指示により、委託業務に関する一切の事務を市及び市の指定する者へ引き継がなければならない。また、引き渡す水道料金計算システムの内容及びデータは、市の指定した仕様により、受託者が作成すること。

② システム移行等事務引継ぎに要する費用は、受託者が負担するものとする。

③ 受託者が、禁止行為等により契約を解除されたときは、市が指定する期日まで水道料金計算システム及び付属機器等を無料で貸し出しできるものとし、引き渡す水道料金計算システムの内容及びデータは、市の指定した仕様により、受託者が作成すること。

(14) 関連する付帯業務

上記委託業務の内容のほか、関連する付帯業務及び市の市政策上必要となった業務については、必要に応じ市と受託者が協議のうえ決定し、その処理を受託者が行うものとする。

8 実施計画書の提出

(1) 受託者は、契約締結後、速やかに、次に掲げる事項を記載した実施計画書を市に提出し、承認を受けなければならない。

① 前受託者との業務引継ぎ方法

② システム構築作業計画（データ移行計画含む）

③ システム及びデータ移行の検証方法

④ 委託業務の遂行方法

⑤ その他市が指示する事項

(2) 前項の実施計画について、市は受託者に対して必要な改善又は修正を求めることができる。

9 受託者変更に伴う周知

使用者に対し、混乱及びトラブルを防ぐため、受託者変更の周知文書を作成し、配布すること。また、周知は委託業務開始前及び開始後の2回行うこととし、時期及び配布方法については市の了承を得たうえで実施すること。

1 0 業務の執行場所

- (1) 受託者は、市の指定した場所において業務を行い、必要な人員を配置するものとする。
- (2) 名称は「御殿場市水道料金お客さまセンター」とする。

1 1 窓口開設時間

原則として、御殿場市職員の勤務時間、休暇等に関する規程に準じること。
ただし、営業時間外に委託業務の履行が必要な場合や緊急を要する場合は柔軟な対応をしなければならない。

1 2 収納率の厳守

- (1) 受託者は、調定額の97.00%以上を収納するよう努めること。
- (2) 前項の算定対象年度は受託を開始した調定年度分からとし、当該年度の3月31日をもって算定する。ただし、当該年度の3月31日が日曜日の場合は、翌年度の4月1日を、当該年度の3月31日が土曜日の場合は、翌年度の4月2日を、もって算定する。
- (3) コンビニエンスストア収納分及びモバイル決済分については、前項に準じ、納入日により算定する。
- (4) 次年度以降も同様の扱いとする。

1 3 災害時等における応急対策に関する協定

受託者は、市と「災害時等における応急対策に関する協定」を締結し、大規模災害及びその他非常事態が発生、または発生する恐れがある場合には市の要請に従い、応急対策を行うものとする。

1 4 法令の遵守

受託者は、委託業務の実施にあたっては、業務に関する関係法令規則、御殿場市水道事業給水条例及び関係規程等を遵守しなければならない。

1 5 秘密の保持

- (1) 受託者は、委託業務の実施に際して知り得た事項は、一切、第三者に漏らしてはならない。なお、この契約が終了または解除された後においても同様とする。
- (2) 受託者は、水道料金計算システムに入力されている情報及びこの契約を実施するために用いた資料並びにその結果等について、市の許可無く第三者のために転写、複写、閲覧または貸出等を行ってはならない。

- (3) 受託者は、委託業務完了後、電子データ及び関連文書について、市の指定により保管を要するとされたものを除き、抹消、消却、切断等の再生使用不可能な方法により処分しなければならない。

1 6 個人情報保護

受託者は、委託業務の実施に伴い、個人情報を取り扱うときは、個人情報の保護に関する法律及び御殿場市個人情報保護条例を遵守しなければならない。

1 7 再委託の禁止

受託者は、委託業務を第三者に再委託をしてはならない。

1 8 経費の費用負担

経費の費用負担については、別記「経費の負担区分」に従うものとする。

1 9 準備期間における業務引継

- (1) 準備期間における業務の引継ぎは、受託者の責任において実施し、委託業務開始において円滑な業務が履行できるようにしなければならない。
- (2) 受託者は、前受託者に業務引継ぎを依頼するものとし、業務の支障のないように調整した上で行うものとする。
- (3) 前項に規定する引継ぎに係る経費の負担については、受託者と前受託者の間で決め市は一切関与しないものとする。

2 0 業務従事者

- (1) 受託者は、自己の責任において、委託業務に従事する業務従事者（臨時に雇用する者を含む。）を確保しなければならない。なお、増員及び欠員の補充については、受託者において募集し、採用するものとする。
- (2) 受託者は、業務の実施にあたり、業務従事者（新規・変更・廃止）届出書（様式1）を市へ提出しなければならない。
- (3) 受託者は、業務従事者の身分証明書を作成する場合には、市に身分証明書交付承認申請書（様式2）により承認を求めるものとする。
- (4) 市は、前項により承認を求められたときは、身分証明書交付承認書（様式3）をもって承認するものとする。

2 1 業務責任者

受託者は、業務従事者の中から仕様書に定められた事項の処理にあたり、委

託業務を遂行するために業務責任者を選任しなければならない。

2.2 業務責任者の役割

業務責任者は、委託業務全般について、全ての責任を負い、業務の管理運営を行わなければならない。

2.3 委託業務監督者

- (1) 市は、受託者または業務責任者を指示監督するため、委託業務監督者を選任する。
- (2) 委託業務監督者は、上水道課長とする。ただし、上水道課長は必要に応じて、他の職員を選任することができる。

2.4 委託業務監督者の役割

委託業務監督者は、次に掲げる権限を有する。

- (1) 受託者または業務責任者に対する指示、承諾及び協議
- (2) 仕様書に基づく業務実施のための帳票類の承認
- (3) 仕様書に基づく業務実施状況の検査
- (4) その他、市が指示する業務の連絡調整

2.5 現金取扱者

受託者は、委託業務の実施にあたり、現金取扱者を指定するとともに領収日付印（以下「領収印」という。）を調製し、貸与しなければならない。また、現金取扱者を解除した場合は、領収印を返還させなければならない。

2.6 業務使用印等

受託者は、業務従事者使用印鑑届出書（様式4）と現金取扱者（指定・解除）及び領収日付印届出書（様式5）をあらかじめ市へ提出しなければならない。

2.7 届出の変更

受託者は、次に該当する事項において、直ちに市へ届出しなければならない。

- (1) 受託者の名称、所在地、電話番号、業務責任者、業務従事者、現金取扱者、業務使用印等に変更があったとき。
- (2) 前項に定める事項のほか、委託業務を実施するうえで、必要があると認められるとき。

2.8 業務実施の基本姿勢

- (1) 業務実施のため、使用者等と接するときは、身だしなみ、態度及び言

葉づかいに注意し、使用者等の誤解を招くことがあってはならない。

- (2) 使用者等を訪問するときは、身分証明書を常に携帯しなければならない。また、使用者等から身分証明書の提示を求められたときは、速やかに提示し、これを拒んではならない。
- (3) 使用者等と接するときは、常に顔写真付の名札を着用することとし、当人と判断できるようにすること。
- (4) 現場確認で使用者等の土地または建物等に立ち入るときは、立ち入り目的を告げ、必要な範囲を越えて立ち入ってはならない。また、使用者等の所有物件を破壊しないよう細心の注意を払わなければならない。

29 業務専念義務

- (1) 業務実施にあたり、いかなる理由においても、水道料金以外の金品その他のものを収受してはならない。
- (2) 業務従事中は、他の営業行為をしてはならない。

30 委託料の請求

受託者は、毎月の委託業務が完了した後、契約額のうち当該年度分の額に12分の1を乗じて得た額（1円未満切り捨て）を市に請求するものとする。ただし、年度末となる3月分は当該年度分の委託料から2月までに支払った金額を差し引いた額とする。

31 委託料の支払い

市は、受託者から請求を受けたときは、委託業務の履行内容を確認し、請求日より30日以内に委託料を支払うものとする。ただし、準備期間については、委託料を支払わないものとする。

32 事故発生時の報告書の提出

受託者は、次に掲げる事故等が生じた場合は、直ちにその状況を市へ報告するとともに、事故報告書を作成し提出しなければならない。

- (1) 領収印の紛失
- (2) 身分証明書の紛失
- (3) 納入通知書等の紛失
- (4) 収納した水道料金の紛失、盗難
- (5) 委託業務に関する電子データ及びその関連文書等の紛失、滅失及び毀損等
- (6) その他、市に報告する必要があると認められるもの

3.3 事故等の処理

- (1) 前条に規定する事故等の処理については、市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行うものとする。
- (2) 受託者の責任により、市又は第三者に損害を与えた場合、受託者はその損害を賠償しなければならない。

3.4 損害賠償責任

- (1) 受託者は、委託業務を履行するにあたり市に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。
- (2) 受託者は、委託業務の履行に関し第三者に損害を与えたときは、受託者がその賠償責任を負う。ただし、その損害が天災及びその他不可抗力に起因するときは、その責任について市と受託者で協議する。

3.5 電子データ及び関連文書の保存

受託者は、電子データ及び関連文書を市が指定する期日まで保存しなければならない。

3.6 業務状況報告会議の実施

- (1) 市は、受託者の業務内容及び帳簿並びにその他の事項について、定期に受託者と報告会議を開催するものとする。
- (2) 市は、必要と認めたときは、受託者と臨時に業務に係る会議を開催するものとする。

3.7 仕様書に明示されていない事項

受託者は、仕様書に明示されていない事項であっても、業務の性格上必要なものは、市と協議のうえ、誠意をもって処理するものとする。ただし、災害等の緊急を要する場合については、市の指示するところによる。

(様 式 1)

業務従事者（新規・変更・廃止）届出書

令和 年 月 日

御殿場市水道事業

御 殿 場 市 長 様

受託者名

業 務
責 任 者

令和 年度の業務従事者について、次のとおり届け出いたします。

番号	氏 名	性別	年齢	担 当 業 務							
				総括	検算	給水 停止	検針	督促	受付	電算 処理	その他
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											

※ 業務従事者の担当する業務を担当業務欄に「○」印で記入する。

(様 式 2)

身分証明書交付承認申請書

令和 年 月 日

御殿場市水道事業

御 殿 場 市 長 様

受託者名 _____

業務責任者 _____

下記の者は、当社の業務従事者であり、業務従事にあたり当社発行の身分証明書を交付
したいので承認申請いたします。

番号	氏 名	生年月日	住 所	電話番号
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

(様 式 3)

身分証明書交付承認書

令和 年 月 日

受託者名 _____

業務責任者 _____ 様

御殿場市水道事業

御殿場市長

印

下記の者に対する身分証明書の交付を承認します。

番号	氏名	生年月日	住所	電話番号	証明書番号
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

(様 式 4)

業務従事者使用印鑑届出書

令和 年 月 日

御殿場市水道事業

御 殿 場 市 長 様

受託者名

業務責任者

番号	氏 名	業務従事者使用印	番号	氏 名	業務従事者使用印
1			1 1		
2			1 2		
3			1 3		
4			1 4		
5			1 5		
6			1 6		
7			1 7		
8			1 8		
9			1 9		
1 0			2 0		

(様 式 5)

現金取扱者（指定・解除）及び領収日付印届出書

令和 年 月 日

御殿場市水道事業

御 殿 場 市 長 様

受 託 者 名 _____

業 務 責 任 者 _____

番号	指定・解除	年 月 日	氏 名	領収日付印
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

(別紙1)

委託不可業務の内容

- 1 委託業務全般に関する管理指導等業務
- 2 料金徴収等業務に係る全般的な決裁業務
 - (1) 漏水認定、減免認定の可否に伴う決裁業務
 - (2) 調定賦課額の決定に伴う決裁業務
 - (3) 調定更正額の決定に伴う決裁業務
 - (4) 還付充当の決定に伴う決裁業務
 - (5) 不納欠損額の決定に伴う決裁業務
 - (6) 給水停止事前通知書、給水停止処分日予告通知書及び給水停止処分書の交付に伴う決裁業務
 - (7) 上記のほか、随時必要が生じた際の決裁業務
- 3 水道料金等以外の諸収入の調定及び収納
- 4 検定期間満了メーターに係る取替業務の一部（委託契約の締結、確認作業）
- 5 裁判所及び警察署等からの各種調査依頼に対する回答文書の交付に伴う決裁業務
- 6 各種団体との連絡調整等業務
- 7 各種契約締結に係る業務
 - (1) 料金徴収等業務委託契約
 - (2) 検定期間満了メーター取替業務委託契約
 - (3) 口座振替手数料に係る契約
 - (4) コンビニエンスストア収納及びモバイル決済事務委託に係る契約
 - (5) その他必要に応じて行う契約
- 8 その他業務
 - (1) 予算の作成
 - (2) 決算の作成
 - (3) 例月出納検査に関する資料の作成
 - (4) 郵便振替入金分に関する小切手の作成
 - (5) 水道事業会計システムによる支払業務
 - (6) 口座振替手数料の支払業務

- (7) コンビニエンスストア及びモバイル決済取扱手数料の支払業務
- (8) 転入者、死亡者等個人情報調査に係る業務
- (9) 水道事業年報及び水道統計調査の作成に係る業務
- (10) 水道週間に係る業務
- (11) その他業務に付帯する業務

(別紙2)

経費の負担区分

経費の負担区分については、以下のとおりとする。なお、下記の記載以外の経費の負担については、市の指示に従うものとする。

1 市が負担するもの

区 分	内 容
営業所家賃	市の指定する場所に営業所を設置すること。
維持管理費	営業所の維持管理に係る経費
セキュリティ費	営業所防犯警備に係る経費
消防機器点検費	営業所に設置してある消防機器点検に係る経費
光熱水費	営業所の電気料、ガス料、水道料、下水道使用料
通信費	専用回線使用に係る経費（庁内電話回線に限る。）
郵便料	料金徴収業務に係る郵便料
お客様駐車場代 営業車両駐車場代	市の指定する場所を利用すること
収納手数料	以下の経費は、市が金融機関等と契約し支払う。 ・ 口座振替手数料 ・ コンビニエンスストア収納及びモバイル決済代行手数料
事務用備品費	事務用机、事務用椅子、受付用カウンター、 会議用テーブル、会議用チェア、事務所用エアコン、 ロッカー、キャビネット、書庫、電話機、ファクシミリ、 ガス器具 (注) 数量については、市と協議のうえ決定する。
事務用消耗品費	給水停止用キャップ及び鍵 (注) 数量については、市と協議のうえ決定する。
システム修正費	水道料金計算システムのソフト修正に伴う経費 ただし、法令等の改正に伴う一元的な修正は受託者の負担となる場合あり。 (注) 細部については、市と協議のうえ決定する。

2 受託者が負担するもの

区 分	内 容
コンピュータ機器費	サーバー、端末機、OCR読取機、バーコードリーダー、プリンター、圧着機及びハンディーターミナルの使用に係る経費（周辺付属機器及び消耗品等を含む。）
コンピュータシステム費	水道料金計算システムソフト（ハンディーターミナルのシステムソフト費用を含む。）の使用に係る経費
当初データ移行費	当初データ移行に係る全ての経費
ネットワーク敷設費	専用回線及びLAN敷設に係る経費
保守点検費	コンピュータ機器、コンピュータシステムの保守点検に係る経費
通信費	<ul style="list-style-type: none"> ・コンビニエンスストア収納及びモバイル決済に伴う回線使用に係る経費 ・電話、ファクシミリ等の通信使用に係る経費
営業車両費	営業車両の調達に係る経費
営業車両維持管理費	営業車両の車検、定期点検、維持修理に係る経費
燃料費	営業車両用ガソリン、軽油代等
印刷製本費	水道料金徴収等業務委託に係る帳票類、封筒等一式 （注）発注の際は、市の許可を受ける。また、細部については、市と協議のうえ決定する。
保険料	水道料金の収納に伴う現金運送賠償責任保険料等
従業員用駐車場代	委託業務従事者通勤用車両の駐車場使用に係る経費
被服費	従業員の被服に係る経費
事務用備品費	POSレジスター、コピー機、シュレッダー、PCデスク、OAチェア、金庫、台車等 （注）市が負担する備品以外の物品
事務用消耗品費	現金取扱領収印、コピー用再生紙、トナーカートリッジ、その他業務に必要な消耗品一式 （注）市が負担する消耗品以外の物品
上記以外の経費	上記以外で委託業務に必要な経費

(別紙3)

個人情報取扱特記事項

第1 基本的事項

受託者（以下「乙」という。）は、個人情報保護の重要性を認識し、この契約による業務（以下「業務」という。）の処理上知り得た個人情報（以下「個人情報」という。）については、御殿場市個人情報保護条例（平成15年御殿場市条例第35号）を遵守し、個人の権利及び利益を侵害することのないよう適正に取り扱わなければならない。

第2 適正な管理

乙は、個人情報の漏えい、滅失及び改ざんの防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

第3 秘密の保持

乙は、個人情報を他に漏らしてはならない、業務が完了し、又はこの契約を解除された後においても同様とする。

第4 目的外使用等の禁止

乙は、委託者（以下「甲」という。）の指示又は承諾があるときを除き、個人情報をこの契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

第5 収集の制限

乙は、個人情報を収集するときは、業務を処理するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

第6 複写等の禁止

乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、個人情報を複写し、又は複製してはならない。

第7 再委託の禁止

乙は、個人情報を他の者に取り扱わせ、又は業務を他に委託し、若しくは請け負わせてはならない。

第8 取扱者への周知

乙は、業務の処理に当たって個人情報を取り扱う者に対し、個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

第9 業務完了後の取扱い

乙は、業務が完了し、又はこの契約を解除されたときは、遅滞なく個人情報に関する記録を甲に返還しなければならない。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

第10 処理状況の報告等

甲は、必要と認めるときは、乙に対して個人情報の処理状況について調査し、又は報告を求めることができる。

第11 事故報告

乙は、この特記事項に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがあるときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。業務が完了し、又はこの契約を解除された後においても同様とする。

第12 損害賠償

乙がこの特記事項に違反し、その違反により甲に損害が生じたときは、乙はその損害を賠償しなければならない。業務が完了し、又はこの契約を解除された後においても同様とする。

2 前項の規定による賠償の額は甲、乙協議して定めるものとする。

(別紙4)

基準日程外

上水道事業、簡易水道事業、公共下水道事業及び清後山之尻農業集落排水事業

項 目	基準日・対象
検針期間	奇数月 1日～12日
催告状発送日	奇数月 10日
調定確定日	奇数月 15日
納入通知書発送日	奇数月 17日
口座振替データ作成日	御殿場市口座振替データ伝送スケジュールによる
催告状納期	奇数月 25日
口座振替日・納入通知書納期	奇数月 末日 (再振替 翌月 15日)
給水停止(定期) 予告発送日	偶数月第1週又は第2週
督促状発送日	偶数月 21日
給水停止(定期) 執行日	偶数月第3週又は第4週
督促状納期	奇数月 3日
口座振替データ記憶媒体	GS1-128 規格により情報政策課へデータ転送後、税等と併せ CMT を作成
取引金融機関	スルガ銀行 静岡銀行 御殿場農業協同組合 沼津信用金庫 静岡県労働金庫 静岡中央銀行 ゆうちょ銀行(口座のみ)
コンビニエンスストア収納及びモバイル決済代行	株式会社電算システム(30万円以上は不可)

工業用水道事業

項 目	基準日・対象
検針期間	毎月
調定確定日	毎月 7日
納入通知書発送日	毎月 10日
納入通知書納期	毎月末日から5営業日前
取引金融機関	スルガ銀行 静岡銀行

富士見原住宅団地汚水処理事業

項 目	基準日・対象
検針期間	定額の為、無
催告状発送日	毎月 10日
調定確定日	毎月 5日
納入通知書発送日	毎月 15日
口座振替データ作成日	御殿場市口座振替データ伝送スケジュールによる

催告状納期	毎月 25 日
口座振替日・納入通知書納期	毎月 末日 (再振替 15 日)
給水停止 (定期) 予告発送日	無
督促状発送日	毎月 21 日
給水停止 (定期) 執行日	無
督促状納期	毎月 3 日
口座振替データ記憶媒体	GS1-128 規格により情報政策課へデータ転送後、税等と併せ CMT を作成
取引金融機関	スルガ銀行 静岡銀行 御殿場農業協同組合 沼津信用金庫 静岡県労働金庫 静岡中央銀行 ゆうちょ銀行 (口座のみ)
コンビニエンスストア収納及びモバイル決済代行	株式会社電算システム (30 万円以上は不可)

※上記日程は令和 2 年度のものであり、令和 3 年度以降の日程については、協議の上定める。

※基準日程から大幅に差異が生じる場合には、事前に協議する。

(別紙5)

基準業務量

項 目		令和元年度	備考及び金額
事業規模	人口	87,681 人	令和2年3月31日現在
	給水人口	82,624 人	
	給水戸数	37,553 戸	
	面積	194.90 km ²	
受付業務	開栓業務	4,474 件	給水装置工事申込書等も含む
	閉栓業務	4,440 件	給水装置工事申込書等も含む
	各種変更届	1,284 件	名義変更等
	各種証明発行	10 件	納入証明等
	減免申請受付	78 件	
検針件数		41,888 件/毎	2ヶ月に1度
調 定 金 額		1,404,330,450 円 26,599,000 円 70,902,291 円 427,196,360 円 13,290,850 円 26,126,640 円	上水道事業 簡易水道（印野簡易水道）事業 工業用水道事業 公共下水道事業 清後山之尻農業集落排水事業 富士見原住宅団地汚水処理事業

(別紙6)

電子計算処理業務特記事項

1 基本的運用事項

- (1) システム開発、機器準備等については、令和3年度中に調整し、令和4年4月に運用開始できること。
- (2) 使用する端末は、事業所以外に上水道課に2台、下水道課に1台ずつ設置し、検索照会、異動入力及び各種帳票出力ができること。
- (3) サーバを設置する場所は、水道庁舎2階サーバ室内とする。
- (4) 適切な停電対策及び定期的なデータバックアップを行い、システム及びデータの障害に対する復旧対策を講じること。
- (5) 現行システムからのデータ移行処理は受託者が行うものとし、システム移行後使用者に支障が出ないようにすること。
- (6) 現行システムで作成された納入通知書及び現行システムで依頼した口座振込データ（結果データ）の消込が行えること。
- (7) データ連携しているものについては、同様のデータを引き続き使用するため、データフォーマット及びメディア等について他部署と協議を持ち、他部署の業務に支障がでないようにすること。
- (8) システム操作マニュアルを整備用意するとともに、市職員への研修を行うこと。

2 セキュリティに関する事項

- (1) ユーザIDやパスワード等により、業務端末を操作できる人を限定し、それぞれの適正な権限を定めて、端末の不正使用を防止するとともに、操作履歴（いつ、だれが、どの端末で、どのような操作を行ったのか）を記録すること。また、市から操作履歴に関する情報の提出を求められたときは、速やかに提出すること。
- (2) ハンディターミナル等で取り扱うデータについては、万が一紛失や盗難が起きた場合でも、データが読み出せないような対策を講じること。
- (3) 当初データ移行作業については、市の指定する場所で作業を行い、データ等を外部に持ち出さないこと。
- (4) 個人情報記録されている記憶媒体及び帳票等の管理においては、不正利用、漏えい等が起こらないよう対策を講ずること。
- (5) 市が行う情報セキュリティに関する監査に対応すること。