

南会津町上下水道事業包括業務委託

仕 様 書

第 2 期

(令和8年度～令和12年度)

令和7年9月

南 会 津 町

第1章 一般事項

1. 目的

本仕様書は、南会津町（以下「委託者」という。）が行う南会津町上下水道事業包括業務委託（以下「業務委託」という。）について必要な事項を定めるものとする。

2. 業務委託の範囲

業務委託の範囲は次のとおりとし、業務委託を受けた者（以下「受託者」という。）は、委託契約書及び本書に定めた事項に従い履行するものとする。

(1) 上下水道料金等関係業務

- ① 受付業務
- ② 検針業務
- ③ 調定、調定更正業務
- ④ 納入通知書関係業務
- ⑤ 精算業務
- ⑥ 開栓、閉栓業務
- ⑦ 口座振替等業務
- ⑧ 収納、消込業務
- ⑨ 還付業務
- ⑩ 滞納整理業務
- ⑪ 給水停止業務
- ⑫ 水道メーター管理業務
- ⑬ 料金システム運用管理業務
- ⑭ 漏水等の受付及び上下水道料金の処理業務
- ⑮ 使用帳票類管理業務
- ⑯ 統計資料作成業務

(2) 水道施設維持管理業務

(1) ～ (2) 共通

- ① 業務処理マニュアルの整備と保管
- ② 災害等緊急時の対応業務
- ③ 委託者が必要に応じ指示する業務
- ④ 業務提案書にて提案された業務

3. 業務委託の対象区域及び対象施設

業務委託の対象区域及び対象施設は次のとおりとする。

5. 関係法令等の遵守

受託者は、業務委託の履行にあたり、関係法令、南会津町水道事業給水条例、南会津町公共下水道条例、南会津町集落排水処理施設条例、南会津町債権管理条例、南会津町個人情報保護事務取扱規程及び各関連規則等のほか、委託者が必要に応じて指示する事項を遵守しなければならない。

6. 業務委託監督員

業務委託の監督員は、南会津町工事請負契約約款に定めるところによる。

7. 業務委託監督員の役割

業務委託監督員は、次に掲げる権限を有する。

- (1) 受託者又は業務責任者に対する指示、承諾及び協議
- (2) 業務委託の履行に係る帳票類などの承認
- (3) 業務委託の履行状況の検査
- (4) その他、委託者が指示する業務の連絡調整

8. 業務委託の執務場所

- (1) 受託者の執務場所は南会津町役場本庁舎内とし、委託者が提供する。
- (2) 一部業務を本庁舎以外の場所で行う場合は、委託者と協議するものとし、費用負担について委託者と協議するものとする。
- (3) 上下水道料金等関係業務の執務場所の名称は「南会津町上下水道お客様センター」（以下「お客様センター」という。）とし、受託者はその名称を表示した看板を設置するものとする。

9. 使用システム

上下水道料金等関係業務に使用するシステムは、現在、委託者に導入されている株式会社福島情報処理センターの上下水道料金調定システム「RyokinMan」を使用するものとする。

10. 窓口開設時間（営業時間）

窓口営業時間は次のとおりとする。ただし、業務委託上必要な場合は、次に掲げる営業時間に関わらず業務を行わなければならない。

- (1) 平日の営業時間は、原則として午前8時30分から午後5時15分までとする。なお、給水停止執行日は、午後7時まで料金徴収及び再開栓作業を行なうものとする。
- (2) 休業日は、土・日曜日、祝祭日及び年末年始とする。ただし、災害発生時

及び繁忙期においては委託者と協議の上業務を行わなければならない。

11. 業務受託者

- (1) 受託者は、自己の責任において、業務委託に従事する業務従事者を雇用の上、確保するものとする。
- (2) 受託者は、業務委託の履行にあたり、業務責任者、副責任者及び業務従事者（以下「業務従事者等」という。）の名簿及び経歴書並びに緊急連絡体制組織表を作成し、委託者へ報告しなければならない。
- (3) 受託者は、業務従事者等に対して身分証明書を交付し、当該業務従事者等は、業務委託に従事するときは身分証明書を常に携行し、関係者の請求があったときはこれを提示しなければならない。
- (4) 身分証明書の有効期間は、業務委託期間内とする。ただし、業務従事者等が退職等により身分が消滅した場合は、委託者に届け出るものとする。

12. 業務責任者

- (1) 受託者は、仕様書等に定められた事項の処理にあたり、業務委託を総括的に管理履行する業務責任者を1名選任し、書面により委託者に通知しなければならない。
- (2) 業務責任者は、臨時に雇用する者以外とし、上下水道料金等関係業務に精通し、上下水道料金等関係の実務経験を3年以上有する者とする。
- (3) 業務責任者は、委託者又は業務委託監督員から業務従事者について交代等を求められた場合は理由を確認し、交代等必要な措置を取らなければならない。
- (4) 業務責任者は、当該業務委託の執務場所に常駐するものとし、副責任者及び業務従事者の指揮監督にあたらなければならない。
- (5) 業務責任者は、副責任者及び業務従事者に対し、業務に必要な研修の機会を与えなければならない。

13. 副責任者

- (1) 受託者は、仕様書等に定められた事項の処理にあたり、副責任者を2名以上選任し、書面により委託者に通知しなければならない。なお、副責任者のいずれか1名は、業務責任者を兼ねることができる。
- (2) 副責任者のいずれか1名は、水道施設維持管理業務に精通している者とする。
- (3) 副責任者は、臨時に雇用する者以外とし、業務責任者を補佐し、円滑な業務履行の確保に努めなければならない。

- (4) 副責任者は、業務を掌握し、業務従事者を直接指導しなければならない。
- (5) 副責任者は、業務責任者が不在の場合、業務責任者の代理を務めなければならない。

14. 業務従事者

受託者は、業務従事者として、必要な人員を適切に配置しなければならない。

15. 現金取扱者の指定

受託者は、業務委託の履行にあたり、業務従事者等の中から現金取扱者を指定し、厳格な管理体制を整備すること。

16. 業務使用印鑑等の届出

受託者は、業務使用印鑑及び現金取扱領収日付印を調製し、委託者に印影を届け出なければならない。

17. 届出事項

受託者は、次に該当する事項が生じたときは、直ちに委託者へ届け出なければならない。

- (1) 受託者の名称、所在地、電話番号又は代表者に変更があったとき。
- (2) 業務従事者等、現金取扱者、緊急連絡体制組織表、業務使用印鑑及び現金取扱領収日付印に変更があったとき。
- (3) 上記のほか、業務委託の履行上、届出の必要があると認める事項に変更があったとき。

18. 計画書等の提出

受託者は、年間の業務計画書を作成し、3月末日までに委託者に提出しなければならない。ただし、上下水道料金等関係業務の異動更正に係る年間計画については、2月末日までに提出しなければならない。

- (1) 業務委託に関する年間の業務計画書
- (2) その他必要に応じ委託者が求める資料等

19. 報告書等の提出

受託者は、次に掲げる事項について報告書又は資料を作成し、翌月10日までに委託者に提出しなければならない。

- (1) 業務委託に関する例月報告書
- (2) 上下水道使用者等（以下「使用者等」という。）からの苦情等の内容及び対

応結果報告書

(3) その他必要に応じ委託者が求める資料等

20. 受託者遵守事項

受託者は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 業務委託の履行にあたり、いかなる理由においても料金等を除いては、金品、その他のものを収受してはならない。
- (2) 業務委託の履行にあたり、個人の所有物件を破壊しないよう細心の注意を払わなければならない。

21. 秘密の保持

受託者は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 業務委託の履行に際して知り得た事項は、第三者に漏らしてはならない。
なお、契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (2) 業務従事者に対して、在職中及び退職後においても業務委託の履行に際して知り得た事項は、第三者に漏らしてはならないこと等、秘密の保持及び個人情報保護を徹底させるものとする。
- (3) 電算処理システムに入力されている情報及びこの契約を履行するために用いた資料並びにその結果等について、委託者の承認なく第三者に転写、複写、閲覧及び貸出等を行ってはならない。
- (4) 業務委託完了後は、業務委託に関する情報及び資料について、委託者の指定により保管を要するとされたものを除き、抹消、焼却及び切断等、再生使用不可能な方法により処分しなければならない。

22. 個人情報の保護措置

(1) 個人情報の保護

受託者は、業務委託を履行するときは、南会津町個人情報保護事務取扱規程及び南会津町情報セキュリティ基本方針（セキュリティポリシー）を遵守し、個人情報の漏えい、紛失、破壊及び改ざん等の事故防止並びにその他個人情報を適切に管理するため、次に掲げる措置を講じなければならない。

- ① 個人情報保護管理者の選任等、個人情報の管理体制を整備すること。
- ② 個人情報を記録した紙、パソコン、電磁的記録媒体（CD、DVD、USBメモリ等）は施錠できるキャビネット等に保管すること。
- ③ パソコンを使用する場合には、使用環境に応じてファイアウォールの構築、パスワード使用等委託者に準じた情報セキュリティ対策を講じること。
- ④ 業務委託時間内に事務所から個人情報を持ち出す場合には、個人情報の盗

難・紛失防止に努めること。ただし、業務委託時間外の個人情報の持ち出しについては、禁止する。

⑤ 業務従事者に対して個人情報保護に関する研修及び指導を行うこと。

(2) 再委託の禁止

受託者は、検針業務を除き、個人情報を取り扱う業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、書面により委託者の承認を得た場合は、その承認を得た部分に限り再委託をすることができる。

(3) 目的以外の使用禁止

受託者は、業務委託を履行するために委託者から引き渡された個人情報及び業務委託の履行のために自らが収集した個人情報を、その目的以外に使用し、又は第三者に提供してはならない。

23. 履行義務

受託者は、仕様書等に明示されていない事項においても、業務の性質上、当然必要なものは、受託者の負担で履行しなければならない。

第2章 業務委託の内容

1. 業務委託範囲について

第1章 2. 業務委託の範囲で掲げた業務の内容は以下のとおりとする。なお、本仕様書において、上下水道料金とは水道料金、下水道使用料を指すものとする。

(1) 受付業務

- ① 上下水道の使用開始、休止、名義変更及び所有者変更等の届出受付に関すること
- ② 各種届出（減免申請、口座振替、納付証明書の発行等）受付に関すること
- ③ 上下水道料金の説明に関すること
- ④ 上下水道料金のデータ入力及び確認に関すること
- ⑤ 漏水やメーターボックス及び水道メーターの破損等の問合せの対応に関すること
- ⑥ 上下水道に関する問合せ、相談、苦情等の受付及び対応に関すること
- ⑦ 通知書及び証明書等の発行に関すること
- ⑧ 収納に関すること
- ⑨ その他の附帯業務

(2) 検針業務

- ① 検針員の指導及び監督に関すること
- ② 検針事前準備（データ作成、ハンディ機器の準備等）に関すること

- ③ 新設分の検針順路の決定に関する事
- ④ ハンディ・ターミナルの適正使用、メンテナンスに関する事
- ⑤ 検針作業（5月、7月、9月、11月の定例検針）に関する事
- ⑥ 検針票の出力及び投函に関する事
- ⑦ 検針結果のチェックリストの確認に関する事
- ⑧ 検針データの料金システムへの取り込みに関する事
- ⑨ 検針時におけるメーターの不具合及び破損等発見の報告に関する事
- ⑩ 検針再調査（漏水、異常水量等）及び認定処理に関する事
- ⑪ 未検針及び誤検針などの処理に関する事
- ⑫ 使用水量、排水量の認定に関する事
- ⑬ 冬期間の暫定水量の認定及び精算に関する事
- ⑭ 南会津町水道事業給水条例違反の発見及び報告に関する事
- ⑮ 無届使用者等の調査及び委託者が指定する使用者等の調査に関する事
- ⑯ 検針の計画の策定、実施、運行管理に関する事
- ⑰ 検針に関する問合せ及び苦情への対応に関する事
- ⑱ その他の附帯業務
- (3) 調定、調定更正業務
 - ① 調定・賦課に関する資料作成のために必要なデータ提供に関する事
 - ② 調定更正（漏水認定含む）事由等の報告及び調定更正処理に関する事
 - ③ 還付（充当）事由等の報告及び調定更正処理に関する事
 - ④ 井戸水等使用者に関する資料作成及び入力に関する事
 - ⑤ その他の附帯業務
- (4) 納入通知書関係業務
 - ① 納入通知書の作成及び送付に関する事
 - ② 納入通知書の再発行等に関する事
 - ③ 返戻者リストの作成及び再送付の処理に関する事
 - ④ 郵便物の集計及び発送に関する事
- (5) 精算業務
 - ① 精算対象者の上下水道料金の未納の有無及び転居先の把握並びに記録に関する事
 - ② メーターの検針及び使用水量並びに料金の算定に関する事
 - ③ 精算料金の請求及び収納に関する事
 - ④ 精算に関する問合せ及び苦情への対応並びに記録に関する事
 - ⑤ その他の附帯業務
- (6) 開栓、閉栓業務
 - ① 水道開閉栓申込みによる開閉栓作業に関する事

- ② 名義変更に伴うメーター指針の確認に関する事
- ③ その他の附帯業務
- (7) 口座振替等業務
 - ① 口座情報の管理（受付、登録、変更等）及びデータ入力に関する事
 - ② 口座振替依頼データの作成、伝送及び送付に関する事
 - ③ 金融機関の振替結果データの受信及び送付書の受領に関する事
 - ④ 振替結果の収納・消込処理に関する事
 - ⑤ 口座振替の促進に関する事
 - ⑥ その他の附帯業務
- (8) 収納、消込業務
 - ① 収納及び消込処理に関する事
 - ② 収納日計表の作成に関する事
 - ③ 収納及び消込処理が完了した納入済通知書の整理及び保管に関する事
 - ④ その他の附帯業務
- (9) 還付業務
 - ① 還付者の抽出及び台帳作成等に関する事
 - ② 還付通知等の作成及び発送に関する事
 - ③ 還付口座の確認及び還付処理に関する事
 - ④ 充当処理に関する事
 - ⑤ その他の附帯業務
- (10) 滞納整理業務
 - ① 滞納整理計画の資料作成に関する事
 - ② 滞納者情報の抽出に関する事
 - ③ 督促状の作成及び発送に関する事
 - ④ 催告書の作成及び発送に関する事
 - ⑤ 現地訪問及び電話催告等による未収金の徴収及び経過記録に関する事
 - ⑥ 誓約書及び分割納付に関する事
 - ⑦ 滞納整理交渉記録のデータ入力に関する事
 - ⑧ 滞納者の転出先の追跡調査及び送付先変更データ入力に関する事
 - ⑨ 不納欠損に関する資料作成のためのデータ提供及び決裁後のシステムへの入力に関する事
 - ⑩ その他の附帯業務
- (11) 給水停止業務
 - ① 給水停止対象者の抽出及び対象者リストの提出に関する事
 - ② 給水停止予告通知書の作成及び交付に関する事
 - ③ 給水停止執行書の作成及び交付に関する事

- ④ 給水停止及び解除作業等の実施に関する事
- ⑤ 給水停止執行管理簿等の作成及び提出に関する事
- ⑥ その他の附帯業務
- (12) 水道メーター管理業務
 - ① 水道メーター交換時の指針確認及び情報のシステム入力に関する事
 - ② 交換対象の水道メーターに関する問い合わせ対応に関する事
 - ③ 交換業者の進捗状況の確認及び報告に関する事
 - ④ その他の附帯業務
- (13) 料金システム運用管理業務
 - ① 料金システムデータの管理に関する事
 - ② その他の附帯業務
- (14) 漏水等の受付及び上下水道料金の処理業務
 - ① 漏水の状況確認に関する事
 - ② 2次側漏水による使用水量の認定についての書類作成及び報告に関する事
 - ③ 水量認定通知書及び不認定通知書等の作成及び発送に関する事
 - ④ 認定の結果に伴う上下水道料金の収納又は還付、充当処理に関する事
 - ⑤ 漏水及び使用水量認定等に関する問合せ及び苦情への対応に関する事
 - ⑥ その他の附帯業務
- (15) 使用帳票類管理業務
 - ① 各種帳票等は南会津町上下水道事業管理規程に従って管理保管を行う事
 - ② 個人情報保護等に関する事
 - ③ その他の附帯業務
- (16) 統計資料作成業務
 - ① 決算関係資料作成のために必要なデータ提供に関する事
 - ② 予算関係資料作成のために必要なデータ提供に関する事
 - ③ その他、統計及び分析に必要な資料の収集及び作成に関する事
- (17) 水道施設の維持管理業務
 - ① 施設の運転管理に関する事
 - ② 施設の水質管理に関する事
 - ③ 施設の保守点検に関する事
 - ④ 施設の軽微な修繕に関する事
 - ⑤ 薬品等の調達・管理に関する事
 - ⑥ 施設周辺の環境保全業務に関する事
 - ⑦ その他の附帯業務
- (18) 業務処理マニュアルの整備と保管

- ① 業務処理マニュアルの作成に関すること。
- ② その他の附帯業務
- (19) 災害等緊急時の対応業務
 - ① 避難所等への応急給水に関すること
 - ② 休日、夜間等の対応に関すること
 - ③ 災害等緊急時の対応に関すること
 - ④ その他の附帯業務
- (20) (1)から(19)までに附帯する業務で、委託者が必要に応じ指示する業務
- (21) 業務提案書にて提案された業務

第3章 経費の負担区分について

1. 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、記載以外の経費の負担については、委託者の指示に従うものとする。

(1) 委託者が負担するもの

区 分	備 考
料金システム	上下水道料金の電算処理システム
マッピングシステム	水道施設管理システム
備用品費	コピー用紙、施設維持管理用品
光熱水費	執務室の電気料、ガス使用料、水道料金、下水道使用料
印刷製本費 (指定帳票印刷費)	コピー代、納入通知書、検針用ロール紙、窓開き封筒 (はがきサイズ、納付書サイズ)
通信費	役場本庁舎内固定電話及びファックス使用料
郵便物郵送料	<ul style="list-style-type: none"> ① 開閉栓関連通知郵便料 ② 納入通知書郵便料 ③ 口座振替関連通知郵便料 ④ 還付関連通知郵便料 ⑤ 滞納整理関連通知郵便料 ⑥ 給水停止関連通知郵便料 ⑦ 指定給水装置工事事業者通知郵送料 ⑧ 排水設備指定工事店通知郵送料

	⑨ その他委託者が業務上必要と認める郵便物郵送料等
収納手数料	口座振替手数料、郵便振替手数料、窓口収納手数料
建物維持管理費	執務室のある建物に係る維持管理費
受託者使用事業車両駐車場	委託者が指定する駐車場を利用
受託者通勤用車両駐車場	委託者が指定する駐車場を利用

(2) 受託者が負担するもの

区 分	備 考
被服費	制服、作業着、防寒着、長靴、身分証明書及び名札等作成に係る費用
備用品費	現金取扱領収日付印、事務用品、トナー、その他業務用事務用品
燃料費	事業車両使用に係るガソリン、オイル代等
印刷製本費	住宅地図、専門書
通信運搬費	受託者連絡用電話及び専用回線使用料
保険料	料金等収納に伴う現金運送賠償責任保険料等
事業車両	事業車両の調達及び維持管理に係る経費
業務用備品	事務所案内看板、受託者専用パソコン等
雑費	内部監査に係る経費、個人情報セキュリティ対策に係る経費、研修費等

(3) 貸与品

その他、委託者が保有する備品類については、委託者の支出がない範囲で貸与するものとする。

第4章 業務従事者の厳守事項

1. 身だしなみ等

業務委託に従事するときは常に名札を着用の上、身だしなみ及び言動に注意し、

使用者等が誤解を招くような行為を厳に慎むものとする。

2. 身分証明書の携行

使用者等を訪問するときは、身分証明書を常に携行し、使用者等から身分証明書の提示を求められたときは、速やかに提示するものとする。

3. 使用者への訪問時の対応

- (1) 使用者への訪問は、原則としてお客様センターの営業時間内に行うものとし、営業時間外に訪問するときは、社会通念上許容される時間帯であるものとする。
- (2) 使用者への訪問で使用者等の土地又は建物等に立ち入る時は、立ち入り目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入ってはならないものとする。

4. 業務専念義務

業務委託従事中は、業務委託以外の行為等を厳に慎むものとする。

第5章 要求水準

1. 収納率の向上

- (1) 受託者は、上下水道料金について、委託者と協議して年間の目標収納率を設定するものとする。
- (2) 受託者は、目標収納率を上回るよう努めるものとする。

第6章 検査

1. 検査の実施

- (1) 委託者は、業務委託の実施状況を審査するため、毎月1回、委託者の指定する関係書類を検査するものとする。
- (2) 委託者は、前項の規定のほか、随時、必要書類の提出を受託者に求めることができるものとし、受託者は、その請求があったときは、速やかに必要書類を提出するものとする。

第7章 委託料の支払い等

1. 委託料の請求

委託料は月払いとし、受託者は、年間委託料総額の12分の1の委託料を、委託

者所定の手続きに従い請求するものとする。

2. 委託料の支払

委託者は、受託者から請求を受けたときは、業務委託の履行内容を確認し、請求書を受領した日から30日以内に支払うものとする。ただし、業務委託の準備期間については、委託料を支払わないものとする。

第8章 その他

1. 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、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ものとする。

- (1) 領収証書及び現金取扱領収日付印の紛失等
- (2) 身分証明書の紛失等
- (3) 収納した料金等の紛失、盗難等
- (4) 業務委託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
- (5) 要求水質未達
- (6) その他、委託者が必要と認めるもの

2. 事故等の処理

- (1) 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上行うものとする。ただし、受託者において、事故発生時に何らかの措置を講じ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。
- (2) 受託者の責任により委託者又は第三者に損害を与えた場合は、受託者はその損害を賠償しなければならない。

3. 苦情等の対応

業務の履行にあたっての苦情や問合せについては誠意をもって解決にあたり、必要に応じその内容を速やかに委託者に報告しなければならないものとする。

4. 関連文書等の保存

受託者は、関連文書（電子データ含む）を、委託者が指定する期日まで保存しなければならないものとする。

5. 業務状況報告会議の開催

- (1) 委託者は、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、定期的に受託者と報告会議を開催するものとする。
- (2) 委託者が必要と認めたときは上記会議を随時開催できるものとする。

6. 業務委託の引継ぎ

- (1) 受託者は、業務委託の期間が満了するとき又は契約が解除されたときは、業務委託に関する一切の事務を速やかに委託者及び委託者の指定する者に引継がなければならない。
- (2) 引継ぎ内容は、次に掲げるとおりとし、資料を用いて詳細な引継ぎを行うものとする。
 - ① 契約の終了した日までに実施した業務委託に係る各種報告書を、委託者の指定する日までに委託者へ提出すること。
 - ② 業務委託を遂行するために作成し、保管していた資料及び帳票類を委託者の指示するところにより、速やかに委託者へ引渡し、又は処分すること。
 - ③ 業務委託で作成し、保存されたデータは、すべて委託者の所有とし、契約期間満了後は、委託者が指定する期日までに、委託者が指定する形式で提出するものとする。また、委託者から特別な指示がない限り、受託者が保有するデータは、すべて消去するものとする。
 - ④ 委託者からの貸与品があるときは、これを速やかに返還する。この場合において、その貸与品が受託者の故意又は過失により滅失又は毀損したときは、代品を納め、又は原状に復し、若しくは返還に代えてその損害を賠償しなければならない。
 - ⑤ 引継ぎに係る経費については、受託者の負担とする。
- (3) 受託者は、業務委託が円滑に遂行されるよう、誠意をもって委託者の指示により業務を引継ぐものとする。
- (4) 委託期間満了により業務を引継ぐときは、次の委託期間が開始するまでに引継ぐものとする。

7. 災害発生時における協力

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。

8. その他定めのない事項

本仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者で協議するものとする。なお、特別な理由及び緊急を要する場合は、委託者の指示するところによる。