

登米市水道事業料金徴収・給水装置管理等業務委託仕様書

目次

- 第1章 一般事項（第1条—第11条）
- 第2章 料金徴収等管理業務委託の内容（第12条—第15条）
- 第3章 給水装置管理業務の内容（第16条—第21条）
- 第4章 需要家システム（第22条）
- 第5章 業務の履行（第23条—第38条）
- 第6章 その他（第39条・第40条）

附則

第1章 一般事項

（目的）

- 第1条 この仕様書は、登米市水道事業管理者（以下「甲」という。）が委託する料金徴収・給水装置管理等業務の履行に必要な事項を定めるものとする。
- 2 受託者（以下「乙」という。）は、登米市水道事業契約規程、業務委託契約書、本仕様書、提案書等関係書類に基づき業務を履行するものとする。
- 3 乙は、業務の履行にあたっては、水道法、地方公営企業法、労働基準法、労働安全衛生法、甲の例規、その他関係法令等を遵守しなければならない。

（業務委託の名称）

- 第2条 業務委託の名称は、登米市水道事業料金徴収・給水装置管理等業務委託（以下「業務委託」という。）とする。

（用語の定義）

- 第3条 本仕様書における用語の定義は、以下の条例等によるものとする。
- （1）水道法（昭和32年法律第177号、以下「法」という。）
 - （2）水道法施行令（昭和32年政令第336号、以下「施行令」という。）
 - （3）水道法施行規則（昭和32年厚生省令第45号、以下「施行規則」という。）
 - （4）給水装置の構造及び材質の基準に関する政令（平成9年厚生省令第14条、以下「基準政令」をいう。）
 - （5）登米市水道事業給水条例（平成17年条例第219号、以下「給水条例」という。）
 - （6）登米市水道事業給水条例施行規程（平成22年規則第8号、以下「給水規程」という。）
 - （7）登米市水道事業メーター検針に関する規程（平成17年水道事業管理規程第30号、以下「検針規程」という。）

- (8) 登米市水道事業漏水等による水道料金の減額に関する規程（平成22年水道事業管理規程第12号、以下「漏水減額規程」という。）
- (9) 登米市下水道条例（平成17年条例第203号）
- (10) 登米市浄化槽整備推進事業条例（平成17年条例第206号）
- (11) 登米市農業集落排水事業条例（平成17年条例第207号）

（業務委託の範囲）

第4条 業務委託の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 窓口業務
- (2) 水道メーター取付け取外し業務
- (3) 検針及び水道料金計算業務
- (4) 水道料金収納及び未収金管理業務
- (5) 給水装置工事の管理業務
- (6) 給水装置の管理業務
- (7) 貯水槽水道の管理業務
- (8) 指定給水装置工事事業者の管理業務
- (9) 給水装置に係る公金の徴収管理業務
- (10) その他附帯業務
- (11) 電算処理業務

（業務委託の予定件数）

第5条 業務委託の予定件数は、別表1「事業規模の概要」及び「平成30年度登米市水道事業会計決算書及び決算統計資料」を参照すること。

（履行区域及び履行場所）

第6条 業務委託の履行区域は登米市水道事業の給水区域とする。

- 2 乙は、本業務を履行するにあたり登米市内に営業所を設置するものとする。
- 3 乙は、窓口業務を行うために、お客様センター（以下「センター」という。）を開設するものとする。
- 4 窓口業務は、甲乙協議の上、センター以外の場所においても行うことができるものとする。この場合、登米市水道事業所事務室の一部において行うこともできる。
- 5 センターは営業所と同じ場所に設置して構わない。

（履行期間及び準備期間）

第7条 業務委託の履行期間は、令和2年4月1日から令和7年3月31日とする。

- 2 業務委託の契約日から令和2年3月31日までは、業務引継及び準備期間とする。
- 3 乙は、準備期間中に受託業務を円滑に行うことができるよう自らの責任において準備を行い、準備に必要な経費を負担するものとする。ただし、管理者が必要と認める場合は、経費の負担に関し乙と協議するものとする。

(営業日及び営業時間)

第8条 業務委託の営業日及び営業時間は、次の各項に定めるとおりとする。ただし、業務状況により甲乙協議のうえ変更することができる。

2 センターの営業日及び営業時間は次のとおりとする。

(1) 月曜日から金曜日までは、午前8時から午後6時までとする。ただし、週1日は夜間窓口を午後8時まで開設すること。

(2) 土曜日は、午前8時から午前12時までとする。

(3) 日曜祝祭日は休日とする。

(4) 電話受付は、毎日午前7時から午後9時までとする。

(5) センター以外の場所における営業日及び営業時間は、甲乙協議の上決定する。

3 給水開始、給水休止業務は、祝祭日を除く月曜から土曜日まで行うものとする。但し次に掲げる事項についてはその限りではない。

(1) 毎年3月から5月は、育苗等に使用する使用者に事前に連絡を行ない、検針定例日と調整のうえ給水開始・休止を実施すること。

(2) 3～4月の転居、8月並びに年末年始の帰省に伴い、給水開始・休止が増加することから、休日等の対応を実施すること。

4 その他の業務については、原則とし乙の営業日に行うものとする。

(業務従事者)

第9条 乙は、業務委託を履行するにあたり、業務委託に従事する者（以下「業務従事者」という。臨時に雇用した者も含む。）について、業務従事者届を甲に提出し承認を得なければならない。また、変更が生じた場合も同様とする。

2 乙は、業務従事者について人員配置及び雇用形態の計画表を作成し甲に提出しなければならない。また、変更が生じた場合も同様とする。

3 乙は、業務従事者に対しては計画的に研修を行い、その能力向上に努めなければならない。甲は、乙の研修に協力しなければならない。

(総括責任者・業務責任者の選任)

第10条 乙は、業務委託及び業務従事者を管理監督するため、業務従事者の中から総括責任者を選任し、総括責任者選任届を甲に提出し承認を得なければならない。総括責任者は、料金徴収業務の経験年数が5年以上を有すること。また、変更が生じた場合も同様とする。

2 乙は、給水装置工事管理業務に関する業務責任者を選任し、給水装置工事管理業務責任者（以下「給水業務責任者」という。）選任届を甲に提出し承認を得なければならない。給水業務責任者は水道技術管理者又は給水装置工事主任技術者の資格を有すること。また、変更が生じた場合も同様とする。

3 センター以外の場所で窓口業務を行う場合は、その場所ごとに窓口業務責任者を選任し、選任届を甲に提出し承認を得なければならない。また、変更が生じた場合も同様とする。

(現金取扱員)

第11条 乙は、業務委託に係る現金取扱のため、業務従事者の中から現金取扱員及び現金取扱責任者を指定し甲に届け出なければならない。また、変更が生じた場合も同様とする。

第2章 料金徴収等管理業務委託の内容

(窓口業務の内容)

第12条 窓口業務の内容は次のとおりとする。

2 給水契約に関する業務の内容は次のとおりとする。

(1) 給水開始又は休止の申込みは、次の事項を確認し受理すること。

- ア 使用者等の氏名又は名称
- イ 使用者等の住所、所在地及び連絡先
- ウ 給水開始又は休止する栓所在地
- エ 給水開始又は休止の日時
- オ 料金等の請求方法又は精算方法
- カ 給水装置の用途
- キ 使用者等が法人等団体の場合は代表者名

(2) 給水開始の申込みの受付にあたっては、使用者又は当該栓に係る未納水道料金及び未納下水道使用料等（以下「未納水道料金等」という。）について確認し支払いについて申込者と協議すること。

(3) 給水開始及び休止の申込み受付は、窓口又は電話等で事情聴取を行い、情報等に誤りが無いように需要家システムに登録し給水開始休止の申込書を作成するものとする。

(4) 給水休止の申込み受付時に、未納水道料金等又は未計算の水道料金及び下水道使用料（以下、「水道料金等」という。）がある場合は支払い方法を確認すること。また、使用者等が現地精算を希望した場合は、希望に応じて現地精算を行うこと。

(5) 給水装置の名義変更の届出受付は、次の事項を確認し受理すること。

- ア 変更後の氏名又は名称
- イ 変更後の住所、所在地及び連絡先
- ウ 変更する日

(6) 名義変更の届出受付は、窓口又は電話等により行い、情報に誤りが無いように需要家システムに登録し名義変更届出書を作成するものとする。

(7) 名義変更のうち、所有者変更が該当した場合は、以下のとおりとする。

- ア 新と旧所有者の押印を求めること。
- イ 相続による場合は、新所有者の押印を求めること。
- ウ 上記の押印が困難な場合は、登記等により変更が確認できる書類を求めること。

(8) 代理人及び管理人の変更の場合は、(5)と同様に取扱いすること。

(9) 甲から給水装置や給水開始・休止及び名義変更の情報登録依頼があった場合も、受付に誤りが無いよう需要家システムに登録すること。

3 下水道の使用開始または休止に関する事務の内容は以下のとおりとする。

- (1) 既設下水道の使用開始又は休止の申込みは、2-(1)と同様の取扱いとすること。
 - (2) 甲から新設下水道の使用開始に関する登録依頼があった場合は、誤りが無いよう需要家システムに登録すること。
 - (3) 甲から、排出汚水量認定並びに使用水量に係るデータの登録依頼があった場合は、誤りが無いよう需要家システムに登録すること。
 - (4) 甲からの依頼により登録した内容は、処理結果一覧表を作成し甲に報告すること。
- 4 水道料金等の収納業務は次のとおりとする。
- (1) 水道料金等を収納する場合は、調定年月及び金額等を確認し過誤のないよう領収すること。
 - (2) 領収書は領収日と領収印を押印し支払者に交付すること。なお、領収印は乙の所有印を使用すること。
 - (3) 領収印の管理保管は乙が適切に行うこと。
- 5 口座振替申込みの受付及び登録業務は次のとおりとする。
- (1) 支払方法が口座振替の方法は、業務の手続き並びに費用の面で納入通知書の方法より有益であることを深く理解し、口座振替の促進を積極的に努めること。
 - (2) 口座振替の申込みは、別に定める依頼書又は金融機関が指定する申込用紙（以下「口振依頼書等」という。）を受理することとし、金融機関の承認を得ること。
 - (3) 口振依頼書等の記載内容に誤りが無いことを確認し需要家システムに登録すること。
- 6 納入通知書等の再発行及び口座振替の臨時振替の業務は次のとおりとする。
- (1) 納入通知書の再発行の依頼があった場合は、再発行が正当と認められるときは速やかに納入通知書を再発行し発送するとともに、発行日、発行先等を記録すること。
 - (2) 口座振替の臨時振替の依頼があった場合は、臨時振替が正当と認められるときは口座振替を依頼するとともに、振替日等を記録すること。
- 7 料金過誤納の業務は次のとおりとする。
- (1) 水道料金等に過誤納及び重複納入が発覚した場合は、速やかに使用者等に連絡し還付処理を行うこと。
 - (2) 過誤納及び重複納入となった水道料金等が既に甲へ送金した場合は、甲に報告すること。口座への還付を希望するものは甲より資金を受け乙から口座へ還付とし、現金での還付を希望するものも同様に乙が還付を行うこと。
- 8 水道料金減額申請の業務は次のとおりとする。
- (1) 甲から水道料金等の減額申請書を受理した場合は、漏水減額規程に基づき審査及び計算を行うこと。また、計算結果は甲に報告し承認を得ること。
 - (2) 承認された審査結果は、速やかに需要家システムに登録し使用者等に通知すること。
 - (3) 減額申請により水道料金を減額するもののうち、口座への還付を希望するものは甲より資金を受け乙から口座へ還付し、現金により還付を希望するものは甲より資金を受け乙から口座へ還付を行うこと。
- 9 業務に係る問い合わせ等の対応業務は次のとおりとする。
- (1) 使用者等からの問い合わせ等は、その内容をよく理解し、誠意を持って対応すること。回答に時間を要する場合は、日時を定め確実に回答すること。
 - (2) 特殊又は回答が難しい問い合わせ等は、その内容及び対応等を甲に報告し協議のう

え回答すること。

- 10 その他附帯する業務については、法令及び条例等に基づき乙の判断において処理すること。ただし、判断が困難な場合は甲と協議のうえ業務を遂行すること。

(水道メーター取付け取り外し業務)

第13条 水道メーター取付け取り外し業務は以下のとおりとする。

- (1) 甲から保管依頼された水道メーターの管理
- (2) 検定満期メーター交換と不良メーター交換による取付け取外し業務
- (3) 給水開始に伴うガイドスティック取外し及び水道メーター取付け業務
- (4) 給水休止及び停止に伴う水道メーター取外し及びガイドスティック取付け業務
- (5) 集合住宅等の給水開始及び休止の異動処理に伴う止水栓操作業務
- (6) 同時休開始処理に伴う開閉栓業務(指針の読み取りなど)

2 甲から保管依頼された水道メーターの管理業務は次のとおりとする。

- (1) 甲から保管依頼された水道メーターは善良な管理者の注意をもって管理し運用しなければならない。
- (2) 水道メーターの管理は、現物管理により行い、給水中と在庫の数が正確に把握できるようにすること。
- (3) 水道メーターの運用は乙に一任する。年間の必要個数を把握し、給水中のメーターが不足することがないように運用すること。
- (4) 年間の必要個数は口径毎、必要とする時期を甲に前年度10月末日までに報告し承認を受けること。

3 新たに給水開始をした使用者等には、別に定める給水契約の説明書及び口座振替依頼書を郵送するか直接手渡しするか又は使用者等の見やすい場所に置いてくること。

4 給水休止の現地精算方法は、指定日時によりメーター番号及び最終指針を確認し必要に応じてメーターを取外し、現地で水道料金等の計算を行い領収すること。

5 水道メーター検定満期等交換業務の業務は次のとおりとする。

- (1) 年度ごとに検定満期による交換が必要な全ての水道メーターのリストを作成し、甲に提出すること。
- (2) 検定満期水道メーターの交換は、年度内の実施計画を作成し、甲に報告するとともに、交換先の使用者にお知らせ等による周知後実施するものとする。
- (3) 交換作業を行う場合は、使用者等に事前に連絡し了解を得ること。
- (4) 水道メーター交換後は、速やかに需要家システムに登録し甲に報告すること。
- (5) 交換ができなかった場合は、理由を付して甲に報告すること。また、交換作業中に過失により水道管等を破損した場合は速やかに修繕を行うこと。

6 不良メーターの交換業務は次のとおりとする。

- (1) 甲からの指示及び乙が確認した不良水道メーターは、速やかに作業を実施し水道メーター交換を行うこと。
- (2) 交換作業を行う場合は、前項5項を準用する。

7 口径φ50mm以上、遠隔メーター等、特殊なメーターの交換並びに検針困難箇所の改良工事については、その都度甲の指示を受けて行うこととし、その費用は委託料に含ま

ず別途精算を行うものとする。

- 8 既設休止栓の開始に伴い、指定給水装置事業者（以下、「指定店」という。）がメーター器を取付ける際、取外したガイドスティックを乙に返却させるよう管理すること。
- 9 その他附帯する業務については、法令及び条例等に基づき乙の判断において処理すること。ただし、判断が困難な場合は甲と協議のうえ業務を遂行すること。

（検針及び水道料金計算業務）

第14条 検針及び水道料金計算業務については以下のとおりとする。

- (1) 検針計画の策定業務
- (2) 検針業務の実施方法
- (3) 水道料金等の計算業務
- (4) 検針員の指導及び監督
- (5) 検針及び水道料金等計算業務における使用者等からの問い合わせに対する対応
- (6) その他

2 検針計画の策定業務は次のとおりとする。

- (1) 甲が定める検針基準日に従い、前年度10月末日までに翌年度の毎月の検針定例日表を作成し、甲の承認を得ること。
- (2) 乙は承認を得た毎月の検針定例日表に従い検針を実施すること。ただし、災害又は天候不良等により検針定例日に実施困難な場合は、甲と協議により給水条例第24条第1項により延期することができる。

3 検針業務の実施方法は次のとおりとする。

- (1) 検針順路については、効率的に検針できるよう予め設定すること。
- (2) 検針員毎に需要家システムから1日の検針ブロックの検針に必要なデータをハンディターミナル（以下、「HT」という。）に取り込むこと。
- (3) 検針は、メーター番号をHTのデータと照合してから、指針の読み取りを行うこと。読み取り後は誤りがないように慎重にHTに入力すること。
- (4) 検針のお知らせ（以下「お知らせ票」という。）は、片面については、検針のお知らせとし、片面を水道事業所からのお知らせとし各月ごとに記事を掲載するものとする。記事の内容、印刷の時期等については甲乙協議により決定する。なお、お知らせ票の用紙はロール型以外の用紙を使用すること。
- (5) お知らせ票は、使用者等に直接手渡しするか又は、使用者等の見易い場所に置くこと。置く場所が無い場合は持ち帰り、使用者と連絡を取り対応すること。
- (6) HTに入力後に、異常な使用水量と思われるときは、使用者等に通知するとともに使用者等に必要に応じて確認すること。
- (7) 検針ができなかった場合や異常使用水量の場合は、乙が再度検針を行うこと。
- (8) 水道メーターの上流側に漏水を発見したときは、直ちに甲へ連絡すること。
- (9) 水道メーターの下流側に漏水を発見したときは、使用者等に伝えること。不在の場合は、メモ等を使用者等の見易い場所に置き、更に電話等で通知すること。
- (10) お知らせ票の再発行の依頼があった場合は、理由が適当と認められるときは速やかに発行すること。

- (11) 検針時に休止及び各種変更の要請があったときは、これを受理すること。
- (12) 検針時に水道メーター故障（不良）を発見した場合は、乙が不良メーター交換として対応すること。
- (13) 検針時に必要に応じて漏水の修繕方法や水道料金減額申請等の制度を使用者等に十分説明を行うこと。

4 水道料金等の計算業務は次のとおりとする。

- (1) 検針結果に基づき水道料金等を計算すること。
- (2) 再検針等により水道料金等が変更なる場合も含めて検針結果が確定後に水道料金等を検針基準日ごとに計算すること。
- (3) 検針不能等により水道料金等を認定した場合は、翌月以降に指針の確認により使用水量に調整が必要となった場合は遡及して使用水量の調整を行うこと。
- (4) 下水道使用料の認定排水汚水量に係る調定更正の依頼を甲から受領した場合は、更正処理を行うこと。
- (5) 水道料金等の計算をした場合は、日報として翌営業日に甲に報告すること。

5 検針員の指導及び監督は次のとおりとする。

- (1) 検針業務は、毎月の水道料金を決定し、収納までの一連の業務に綿密に関連する重要な業務であるとともに、検針員は使用者等と接する機会も多く、その行動が甲と同格とみなされ全体の品位を左右することを自覚し、常に親切丁寧かつ節度ある態度で使用者等と接すること。乙はこのことを強く自覚し、検針員の指導監督を行うこと。
- (2) 定期的に研修や事務打ち合わせを行い、検針員のスキルアップを図ること。
- (3) 個人情報の取扱については、管理マニュアル等を作成し、H T及び帳票類の厳正な管理運用に努めること。

6 検針及び水道料金等計算業務における使用者等からの問い合わせなどは、その内容をよく理解し、誠意を持って対応すること。

7 次の各号に該当するときは、甲へ報告すること。

- (1) 検針業務に関連して重大な事故が発生したとき
- (2) 凍結等により水道メーター損傷等が発見したとき
- (3) 水道メーターの逆向取付け、集中検針盤の表示不良及び検針困難箇所
- (4) その他、使用者等からの要望等

8 その他附帯する業務については、法令及び条例等に基づき乙の判断において処理すること。ただし、判断が困難な場合は甲と協議のうえ業務を遂行すること。

(水道料金収納及び未収金管理業務)

第15条 料金収納・未収金管理業務については以下のとおりとする。

2 水道料金及び下水道料金（以下「料金等」という。）収納事務は、別に定める日程で行うこと。

3 料金等の口座振替のデータ送信並びに納入通知書の送付の内容は次のとおりとする。

- (1) データ送信は、定例日に専用端末から各金融機関に行うこと。なお、専用端末は貸与とする。

- (2) 口座振替により納入する者が、4ヶ月間（12回）連続して振替不能となった場合は、使用者に支払方法について連絡を行い確認し、必要に応じて口座の変更又は納入方法の変更を行うこと。
- (3) 納入通知書は納入期限を設定し、取扱金融機関及び指定するコンビニエンスストア等で支払えるよう作成し、送付すること。
- 4 収納確認及び収納消し込みの内容は次のとおりとする。
 - (1) 口座振替済データは、専用端末により受信し収納消し込みを行うこと。
 - (2) 振替不能の理由が残高不足以外の場合は、使用者等に原因を確認し必要に応じて納付方法の変更を行い、必要に応じて納入通知書の発行を行うこと。
 - (3) 使用者等への口座振替のお知らせは、収納サイクル変更に伴い翌々月の検針のお知らせ票に表記して通知すること。また、下水道のみ使用の方、使用者からの要望があった場合は、口座振替済通知書によりお知らせすること。
 - (4) 金融機関経由で収納した納入済通知書は、甲から受取り入金処理を行うこと。
 - (5) コンビニエンスストア経由の収納データは、営業日毎に専用端末で速報データを受取り入金処理すること。
- 5 納入通知書で支払っている使用者で、当初の納期期限が過ぎた未納者には、甲の承認を得て納入期限を設定した督促通知書を作成し送付すること。
- 6 口座振替で支払っている使用者で、3度の引落とし後の未納者並びに督促通知書の納入期限が過ぎた未納者には、甲の承認を得て納入期限並びに給水停止予定日を設定した給水停止通知書を作成し送付すること。
- 7 給水停止の執行業務は次のとおりとする。
 - (1) 給水停止の執行は、甲の承認を得た日程で給水停止の対象者を行うこと。
 - (2) 給水停止作業は、メーター番号と指針を確認し給水停止の対象者と確認してから止水栓を全閉とすること。また、給水停止執行通知書により給水停止を通知すること。
 - (3) 給水停止の対象者を猶予する場合は、理由を付した給水停止猶予申請書及び支払計画書を提出させること。
 - (4) 支払計画書が不履行の場合は、(1)の手続きに従い速やかに給水停止を執行すること。
 - (5) 作業結果は営業日ごとに取りまとめ甲に報告すること。
 - (6) 給水停止執行後、料金の収納又は給水停止猶予申請書の提出があった場合は、給水停止を解除すること。
 - (7) 給水停止の解除を行った場合は作業一覧を作成し甲に報告すること。
 - (8) 給水停止執行から1週間以内に水道料金等の納入又は給水停止猶予申請書の提出が無い場合は該当栓の水道メーターを取り外すこと。
- 8 未収金の管理の内容は次のとおりとする。
 - (1) 給水停止を猶予している者の水道料金等は、電話連絡や現地訪問等、状況に応じて柔軟な対応を行い、早期収納に努めること。
 - (2) 未納となっている水道料金等の一括支払いが困難な場合は、支払計画書を作成し分割による収納を認めること。
 - (3) 支払計画書を作成した使用者に対しては、支払計画に沿った支払いを促すとともに、

定期的に収納状況をチェックし遅延の防止に努めること。

- (4) 支払計画書並びに交渉履歴の情報は、整理及び分類し、問い合わせ等にすぐ対応できる状態で保管しておくこと。
- 9 生活困窮者等の取り扱いは、甲と協議し対応すること。
- 10 宛所不明等の理由により納入通知書等の不着があった場合は、使用者等に確認を行い可能な限り再送付すること。必要な場合は休止扱いとして処理すること。
- 11 支払督促並びに時効対象分のデータ作成及び報告の内容は次のとおりとする。
 - (1) 支払督促が必要と判断される債権については、経緯を記した書類を添付して甲に報告すること。
 - (2) 水道料金等の時効に至ったもののデータ並びに経緯を記した書類を甲に報告すること。
 - (3) 破産債権届出書等の法的手続きに必要な資料の提出を甲から求められた場合は、第1号と同様に資料を作成し提出すること。
 - (4) 甲から不納欠損に関するデータを受領した場合は、需要家システムに登録すること。
- 12 その他附帯する業務については、法令及び条例等に基づき乙の判断において処理すること。ただし、判断が困難な場合は甲と協議のうえ業務を遂行すること。

第3章 給水装置管理業務委託の内容

(給水装置工事の管理業務)

- 第16条 需要者が必要とする水質と水量を確保する給水装置を設置するため、給水装置工事の審査から検査に至る一連の業務において、関係法令並びに給水装置工事施行要領を遵守し適切な業務を行うこと。
- 2 給水装置工事の管理は次のとおりとする。
 - (1) 申込み審査
 - ア 給水装置工事の申込みの承認にあたっては、関係法令に基づき正確かつ速やかに行うこと。
 - イ 給水装置工事の申込みによって、配水管の布設・布設替が生じる可能性がある場合は、速やかに甲に報告し対応を協議すること。
 - ウ 給水装置工事の申込みにあたって、特別な事情に基づき承認範囲の拡大等を行う場合は、あらかじめ(概ね施工5日前)甲の承認を得て、必要書類を調製又は申込み者から徴収すること。
 - エ 給水装置工事の申込みにあたって、公道等の占用申請等が必要な場合は申請に要する書類・図面等を速やかに作成し、甲へ提出すること。
 - オ 給水装置工事の申込みにあたっては、事前の協議を行うことができる。
 - (2) 施工管理
 - ア 工期の管理を適正に行うこと。予定工期を1カ月経過して竣工届が提出されない場合はその理由を明確にし、工期の変更や書類提出の催告等を行うこと。
 - イ 穿孔工事等の分岐工事には立ち会うこと。

ウ 工事に伴い断水・減水（以下「断水等」という。）が生じる場合は、あらかじめ甲の承認を受け、関係者へ通知すること。断水等が生じる工事についてはリスク管理を徹底し、断水区域の拡大、断水時間の延長等が起こらないようにすること。また工事により緊急的に断水等が発生した場合は、速やかに甲へ報告し指示を受けること。

オ 公道等において工事を行った場合は占有許可条件等を遵守するとともに、復旧状況を確認し報告すること。占有工事期間が過ぎても完成届が提出されない場合はその理由を明確にし、工事期間の変更や書類提出の催告等を行うこと。

カ そのほか甲より指定する工事について、給水装置工事の施行状況を確認すること。

（３）竣工検査

ア 工事の竣工検査は原則として書類・図面・写真によるものとする。ただし、次の各号に該当する場合は、現地において検査を行うこと。

- ① メーター口径 25 mm 以上の新設工事
- ② 集合住宅で取出し口径が 30 mm 以上の新設工事
- ③ 屋内消火設備等を持つ特殊な給水装置の工事
- ④ その他甲が指定する工事
- ⑤ 再検査

イ 工事完了後、速やかに竣工検査を行い、完成工事番号と給水コードを付与し、メーターを引き渡すこと。

ウ 検査において手直しを必要とする事項があった場合、指示書により速やか再検査を行うこと。

（４）給水装置工事に関する統計を随時調製し、甲の要請に応じて速やかに提出できるようにすること。

統計は、申込みの状況（事前協議段階を含む）、施工管理の状況、竣工した工事を確認できること。更に、申込者、施工業者等の統計ができることとし、詳細については甲乙協議して定めるものとする。

（給水装置の管理）

第 17 条 給水装置の管理業務は次のとおりとする。

2 給水装置に関する相談等

（１）給水装置（貯水槽水道を含む）に係る需要者からの相談、質問並びに要請等（以下「相談等」という。）の対応にあたっては原則として速やかに現地に赴き状況を確認すること。

（２）相談等の解決にあたって、水質検査、水圧測定等が必要な場合は、甲と協議のうえ対応すること。

（３）相談等の解決にあたって、甲の負担する工事が必要な場合は、甲と協議のうえ対応すること。

（４）その他、重要事項については速やかに甲へ報告すること。

（５）相談等の受付、対応に関する記録は需要家システムへ登録すること。

3 給水装置の異常に関する対応

- (1) 乙は、需要者から給水装置の破損、漏水、凍結等の異常について連絡を受けた場合は、速やかに修理の手配を行わなければならない。この場合、需要者には工事費の負担は需要者であることを伝えなければならない。
- (2) 乙は、乙が受託する業務の検針やメーター取付・取外業務において、給水装置の改善を認めた場合は、甲に協議し改良工事を行うものとする。この工事の費用は別途精算する。
- (3) 乙は、乙が受託する業務において給水装置を破損した場合は乙の責任においてこれを修理する。

4 竣工図等の管理

- (1) 給水装置工事に関する書類、図面、写真等は、甲の指定する場所に保管し常に整理整頓を行うこと。
 - (2) 竣工した給水装置附図等は竣工書類を取りまとめ、甲に提出すること。
 - (3) 甲は取りまとめた給水装置附図等の内容確認をし、乙へ返却する。
 - (4) 乙は受取った給水装置附図等を、スキャニングを行い別途、甲が指定するシステムに登録し、所定の場所に保管すること。
- 5 条例第35条に定める給水装置の検査等が必要な場合、条例第38条に定める給水装置の切り離しが必要な場合は、甲に報告し対応すること。

(貯水槽水道の管理)

第18条 乙は、容量10m³以下の貯水槽水道の点検を毎年行うこととする。

- 2 点検は2年間で全ての水槽を行うものとし、点検箇所、点検時期については甲乙協議の上決定すること。
- 3 点検項目は別表2「貯水槽水道点検表」のとおりとすること。
- 4 乙は、貯水槽水道に関する台帳を整理し管理すること。

(指定給水装置工事事業者の管理)

第19条 乙は、甲が指定した指定店の管理を次のとおり行うものとする。

- (1) 指定店の指定申請及び更新受付確認
- (2) 指定店の異動情報の管理
 - ア 異動情報（社名、代表者、役員、所在地の変更、事業の休止、廃止及び再開）の受付と情報管理を行うこと。同様に主任技術者等の異動情報の受付及び管理を行うこと。
 - イ 毎年、定期的に所在確認などを行い、事業継続の意思確認などを行うこと。
- (3) 指定店会議の開催事務
 - ア 毎年、定期的に登米市水道事業給水装置工事事業者規程第19条の指定店会議の事務を行うこと。
 - イ 会議の内容については、甲乙協議により行うこと。

(給水装置に係る公金の徴収管理)

第20条 乙は、次の公金の徴収並びに未収金管理を行う。

- (1) 給水装置工事手数料
 - ア 設計審査手数料
 - イ 竣工検査手数料
 - ウ 道路占用申請手数料
 - (2) 水道加入金
 - (3) 工事負担金
 - (4) 開発負担金
 - (5) 督促手数料
 - (6) その他甲が納入通知したもので、甲が認めるもの
- 2 納入期限を経過したものについては、30日以内に甲の承認を得て督促状を送付すること。その際は1通につき定められた督促手数料を賦課すること。

(その他附帯業務)

第21条 その他附帯業務については以下のとおりとする。

2 給水休止及び停止栓の点検確認

- (1) 給水休止及び停止栓は定期的に点検確認を行うこと。
- (2) 点検確認の計画は、甲と協議のうえ行うこと。

3 無届使用者及び無届転居者の確認された場合の調査確認

- (1) 無届及び不法な改良等により使用しているものを発見した場合は、直ちに甲へ報告すること。
- (2) 使用者が給水休止の届出を提出しないで転居等をした場合は、止水栓を閉とし水道メーターの取外し、転居先又は連絡先を調査すること。なお、転居先又は連絡先が判明した場合は水道料金等の精算を行い給水休止の手続きを行うこと。

4 水道料金等の納入証明書等個人情報の開示依頼があった場合は、依頼内容を聴取し甲へ引き継ぐこと。

5 給水装置工事に関するその他附帯業務

- (1) 漏水修理工事に伴う減額申請の書類を確認し、甲へ報告すること。
- (2) 給水装置を切り離す工事若しくは分岐地点で分岐止めする工事に伴う廃止処理の需要家システム受付処理と給水入力を行うこと。

6 災害等緊急時の対応は、甲乙協議により決定する。

第4章 需要家システム

(電算処理業務)

第22条 乙は、業務を円滑そして迅速に行うため需要家システムを構築しなければならない。

2 電算処理業務については以下のとおりとする。

- 3 各業務に関するデータ入力は遅滞なく行い、各情報は常に最新のものであること。
- 4 業務に係るハードウェア及びソフトウェアの運用保守管理の内容は次のとおりとする。
 - (1) 乙の営業所等に設置するハードウェア及びソフトウェアについては、乙の責任において管理し、業務に支障のないよう保守に努めること。

- (2) 水道事業所並びに建設部下水道課に機器等を設置する場合も同様に保守管理すること。
- (3) ハードウェア等の機器の設置、保守管理及び専用線の設置等に係る費用は、乙が負担するものとする。
- 5 データの保守管理の内容は次のとおりとする。
 - (1) データのバックアップをセンターとセキュリティー体制の整った遠隔地で毎日行い、データを保存するとともに、緊急時には保存データを利用し復旧させること。
 - (2) 乙は、機器の故障及びデータの消失等業務に支障を及ぼす事態が発生した場合は速やかに甲に報告するとともに、甲の承認を得て対策を講じなければならない。
 - (3) バックアップ及び緊急時の復旧作業に係る経費は、乙が負担するものとする。
- 6 帳票等の発注及び管理の内容は次のとおりとする。
 - (1) 各業務で使用する帳票等の発注管理については、乙が行うこと。
 - (2) 帳票等の様式変更については、甲の承認を得ること。
- 7 統計資料等の作成及び報告の内容は次のとおりとする。
 - (1) 毎月、毎年度、業務状況をまとめた統計資料を作成し、甲に報告すること。
 - (2) 提出資料は、甲乙協議のうえ決定する。
- 8 その他電算処理業務に附帯する業務については、法令及び条例等に基づき乙の判断において処理すること。ただし、判断が困難な場合は甲と協議のうえ業務を遂行すること。

第5章 業務の履行

(身分証明書)

- 第23条 甲は、乙からの届出に基づき身分証明書及び現金取扱員証を作成し、乙に交付するものとする。
- 2 乙は、前項で交付された身分証明書及び現金取扱員証を業務責任者及び業務従事者に交付し、業務委託に従事するときは常に携帯させなければならない。
 - 3 乙は、業務責任者及び業務従事者が退職した場合は、甲に対しすみやかに身分証明書及び現金取扱員証を返還しなければならない。

(服装)

- 第24条 乙は、業務委託を履行するにあたり、常に名札を着用し清潔清楚な服装をしなければならない。

(現場訪問の時間及び対応)

- 第25条 現地訪問は、原則として営業所の営業時間内に行うものとし、営業時間外であっても社会通念上許容される時間帯であることとする。ただし、時間指定のあったとき又は至急の依頼があったものについては、柔軟な対応をとらなければならない。
- 2 現地訪問で使用者等の土地又は建物等に立ち入るときは、立ち入り目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。
 - 3 業務委託の履行にあたっては、態度及び言葉遣いに十分注意するとともに、使用者

等の誤解を招く言動をしてはならない。

(貸与品等)

第26条 甲は、業務委託にあたり必要と認められる物品を、乙に対し無償貸与することができる。

2 次の物品等は乙に無償で貸与する。

(1) マッピングシステム

(2) ファームバンキングシステム

(個人情報を含むデータ又は帳票類の取り扱い)

第27条 乙は、個人情報を含むデータ又は帳票類は、汚損又は亡失すること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。

2 乙は、甲から貸与を受けた物品は、破損又は亡失することのないよう十分注意して取り扱わなければならない。

3 乙は、上記について破損、亡失又は盗難等が発生したときは、速やかに甲へ報告するとともに、甲の指示に従い必要な措置をとらなければならない。

4 乙は、個人情報の流出防止対策等について管理体制を整備し、業務従事者に対し指導教育を行わなければならない。

5 甲は、乙が個人情報の取扱いを怠り、甲に損害を与えたときは、乙に対して損害賠償を求めることができる。

(費用負担)

第28条 甲が負担する費用は、次のとおりとする。

(1) 口座振替及びコンビニエンスストア収納に係る手数料

(2) 水道メーターの購入及び修繕等の費用

(3) 需要家システムのデータ移行にかかる費用

2 乙が負担する費用は、甲が負担するもの以外のものとする。

3 その他、負担について疑義が生じたものは甲乙協議により定めるものとする。

(甲の保有するデータの取り扱い)

第29条 甲の保有するデータについては、甲乙協議により貸与することができる。

(業務報告書の提出)

第30条 乙は、業務委託を履行するにあたり、甲に対し随時又は定期的に業務報告書を提出しなければならない。

(検査の実施)

第31条 甲は、業務委託の一切に係る定期検査を行うものとする。また、乙に対し随時必要な資料等の提供を求めることができる。

(印影の届出)

第32条 乙は、業務委託の履行のために使用する印鑑及び業務従事者が使用する領収印の印影をあらかじめ甲に届け出なければならない。

(収納金の取扱い)

第33条 乙は、収納した公金を、その内訳を示す書類を添えて翌営業日までに出納取扱金融機関に払い込みしなければならない。ただし、甲が必要と認めた場合は、直接甲に払い込むことができる。

2 そのほか公金の取扱いについて、判断が困難な場合は甲と協議のうえ業務を遂行すること。

(業務専念義務)

第34条 乙は、業務委託の履行中に他の営業行為に類することをしてはならない。

(履行義務)

第35条 受託者は、仕様書等に明示されていない事項でも、業務の性質上当然必要なものは受託者の負担で施行しなければならない。

(秘密の保持)

第36条 乙は、業務委託の履行に際し知り得た個人情報及び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 乙は、電子計算機に入力されている情報並びに、この契約を履行するために用いた資料及びその結果について、甲の許可なく第三者に転写、閲覧又は貸し出し等をしてはならない。

3 乙は、業務委託完了後、甲の指示により保管を要するものを除き、その資料及び結果等を抹消、焼却及び切断等使用不能な方法により処分しなければならない。

4 乙が前号までの記載事項に違反し、個人情報及びその他の事項を漏えいし、又は不当に利用したときは、甲は委託契約を解除することができる。また、甲に損害を与えたときは、乙はこれを賠償しなければならない。

(再委託の禁止)

第37条 乙は、業務委託の全部又は一部を第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ甲の承認を得たときは、この限りでない。

(第三者に及ぼした損害)

第38条 乙は、業務委託の履行に伴い第三者に損害を与えたときは、これを賠償しなければならない。ただし、その損害のうち甲の責に帰すべき事由により生じたものについては、甲が負担する。

第6章 その他

(業務に関する提案)

第39条 乙は、業務に係る改善計画並びに給水装置に係る基準の提案等を文書により行うことができる。

2 甲は、前項の提案を受理したときは、速やかにこれを検討し文書により回答しなければならない。

(その他)

第40条 この仕様書に定めのない事項については、甲乙協議して定めるものとする。なお、協議が成立しないときは、甲の解釈によるものとする。

特記仕様書

1 需要家システムの機器の貸与と接続

- (1) 水道事業所並びに建設部下水道課に専用端末機並びにプリンタをそれぞれ1台設置すること。
- (2) 乙の需要家システムと専用端末機を専用線により接続すること。
- (3) 上記にかかる費用については乙の負担とする。

2 地元雇用について

- (1) 業務従事者については、原則として登米市内からの雇用とすること。
- (2) 現在の水道お客様センターに従事している社員並びに検針員の雇用については配慮すること。

別表 1

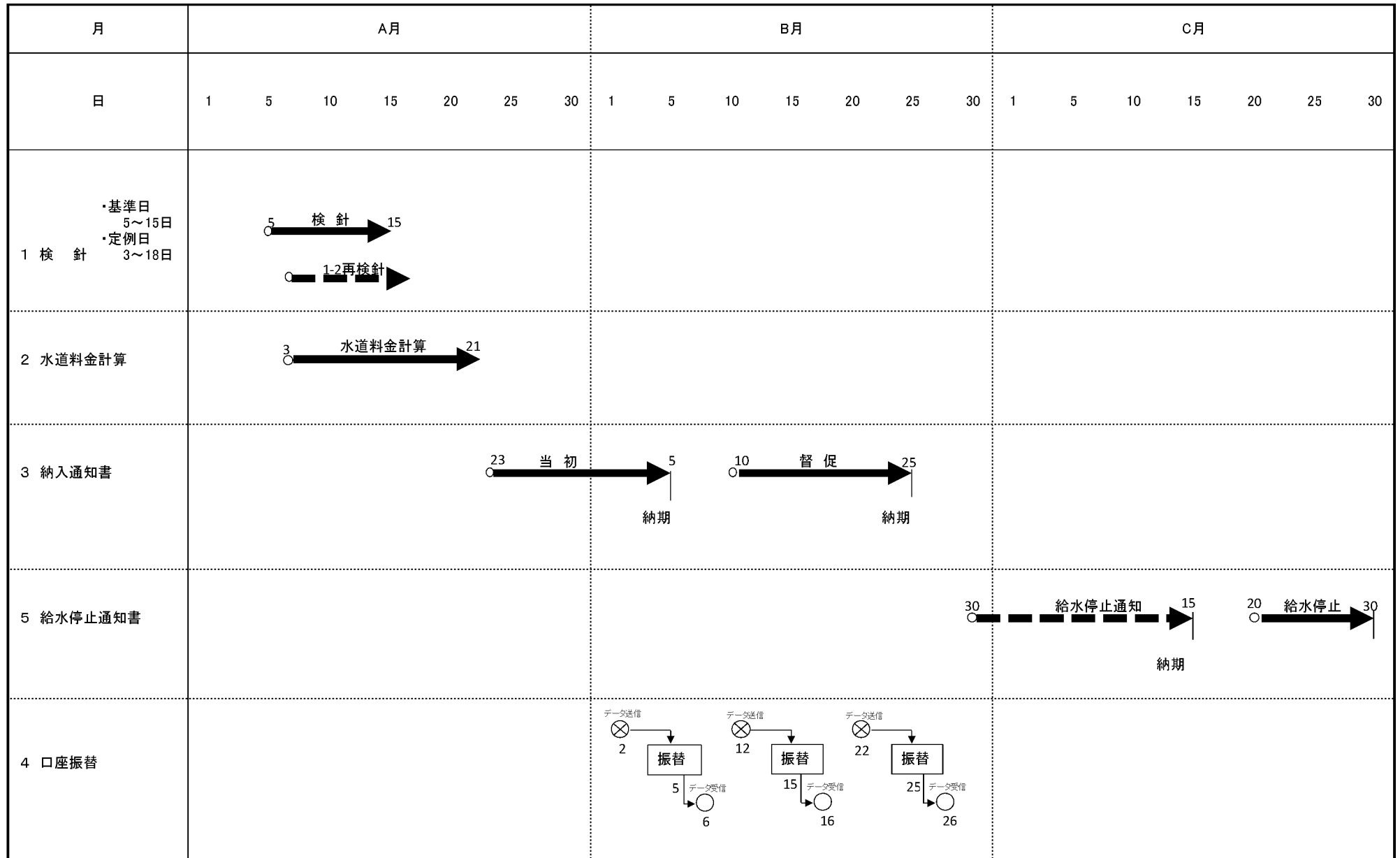
1-1 登米市水道事業所業務規模の概要

項 目		平成27年度	平成28年度	平成29年度	備 考
		数値	数値	数値	
事業規模	給水人口 (人)	81,719	80,830	79,841	
	年間総配水量 (m ³)	9,510,155	9,448,520	9,223,266	
	1日平均配水量 (m ³ /日)	25,981	25,886	25,269	
	総有収水量 (m ³)	8,039,791	7,880,114	7,873,026	
	1日平均有収水量 (m ³ /日)	21,967	21,589	21,570	
	当該事業従事者数 (人)	29	28	29	
調定・収納	調定件数 (件)	366,341	367,085	365,729	
	月平均調定件数 (件/月)	30,528	30,590	30,477	
	調定金額 (千円)	2,121,344	2,264,734	2,257,197	
	月平均調定金額 (千円/月)	176,779	188,728	188,100	
	口座振替件数 (件/月)	23,693	23,705	23,523	
	納入通知書発送件数 (件/月)	4,912	4,983	4,983	
	コンビニ収納件数 (件/月)	51,284	52,777	53,873	
	再振替件数 (件/月)	1,214	1,126	1,104	
	振替不能件数 (件/月)	642	560	598	
	使用水量のお知らせ発送 (件/月)	424	439	444	
	口座振替通知発送件数 (件/月)	155	136	194	
	口座振替通知発送件数 (件/月)	192	232	254	
	出納及び収納取扱金融機関 (金融機関数)	10	10	10	
未納金額	過年度未納金額 (千円)	4,138	4,260	4,466	
	過年度収納率 (%)	97.78	97.76	97.62	
	現年度未納金額 (千円)	189,517	183,526	189,134	
	現年度収納率 (%)	91.73	91.9	91.62	
窓口業務	電話対応件数 (件/日)	19	21	19	
	窓口収納件数 (件/日)	35	35	34	
	口座登録 (新規・変更) 件数 (件/年)	1,929	2,055	2,314	
開栓・閉栓	年間開閉栓件数 (件)	5,810	6,505	6,422	
	使用開始件数 (件/年)	2,943	3,272	3,207	
	休止件数 (件/年)	2,867	3,233	3,215	
	現地精算件数 (件/年)	145	165	140	
	新設件数 (件/年)	290	315	296	
	検定満期メーター交換件数 (件/年)	3,788	4,395	4,231	
検針	検針員人数 (人)	22	22	22	
	検針件数 (件/月)	29,993	30,129	30,321	
	検針サイクル	毎月	毎月	毎月	
	誤検針率 (%)	0.00003	0.00005	0.00003	
滞納整理	督促通知書発送件数 (件/月)	1,448	1,485	1,492	
	催告通知書発送件数 (件/月)	0	0	0	
	給水停止通知書発送件数 (件/月)	1,383	1,335	1,340	
	給水停止執行件数 (件/月) ()内は停止期間中	19(9)	23(6)	18(3)	
調定修正	認定件数	13	4	6	
	認定金額	177,857	263,595	88,346	
	漏水減額件数	160	130	147	
	漏水減額金額	1,844,273	1,647,230	1,600,136	
還付	認定 (還付) 件数	8	9	8	
	認定 (還付) 金額	95,163	129,015	21,702	
	漏水減額 (還付) 件数	54	49	50	
	漏水減額 (還付) 金額	298,649	409,479	307,995	
	重複件数	44	54	22	
	重複金額	181,769	298,649	91,897	

1-2 登米市水道事業所業務規模の概要

項 目		平成27年度	平成28年度	平成29年度	備考
		数値	数値	数値	
給水装置 事前協議	件数	2,779	1,746	2,400	
	月平均件数	232	146	200	
	日平均	11	7	10	
設計審査	受付件数	727	702	649	
	月平均	61	59	54	
	手数料金額(千円)	1,572,000	1,693,000	1,233,000	
	月平均手数料	131,000	141,083	102,750	
	加入金件数	46	71	49	
	加入金	1,928,000	4,616,800	2,249,360	
	月平均件数	4	6	4	
	被災者受付 月平均	29 2	29 2	18 2	
施工管理	分水立会い	159	155	125	
	月平均件数(件/月)	13	13	10	
竣工検査	受付件数	921	932	898	
	月平均受付件数(件/月)	77	78	75	
	手数料金額(千円)	1,940,000	1,974,000	1,480,000	
	月平均手数料	161,667	164,500	123,333	
	現地検査件数	33	28	24	
	月平均手数料	3	2	2	
	修繕工事件数 月平均手数料	154 13	131 11	148 12	
給水装置管理	各種相談件数	39	11	12	
	月平均	3	1	1	
	各種異常件数	1	16	6	
	月平均	0	1	1	
	附図整理	506	-	-	
月平均	42	-	-		
貯水槽水道	点検件数	45	44	44	
	指導箇所	18	12	17	
指定店管理	指定店年度末登録件数	221	224	227	
	指定受付件数	6	5	6	
	異動情報件数	5	14	9	
	指定店会議開催	1	1	1	
	指定要件確認通知回数	1	1	1	
	指定取消件数	0	0	0	
	指定停止件数	1	0	1	

1-3 料金徴収業務フロー（検針～給水停止）



別表 2

整理番号 _____

貯水槽水道点検表

点検日：令和 ____ 年 ____ 月 ____ 日

	番号	点検項目	判定基準	判定
施設の 外観点検 (低置・高置)	1	水槽の周囲の状態	<ul style="list-style-type: none"> 点検、清掃、修理等に支障のない空間が確保されていること。 清潔であり、ごみ、汚物等が置かれていないこと。 水槽周辺にたまり水、湧水等がないこと。 	
	2	受水槽本体の状態	<ul style="list-style-type: none"> 内部の点検、清掃、修理等に支障のない形状であること。 亀裂・漏水箇所がないこと。 雨水等が入り込む開口部や接合部の隙間がないこと。 水位電極部、揚水管等の接合部は、固定され防水密閉されていること。 	
	3	受水槽上部の状態	<ul style="list-style-type: none"> 水槽上部は水溜まりができない状態であり、ほこりその他衛生上有害なものが堆積していないこと。 水槽のふたの直接上部には他の設備機器が置かれていないこと。 水槽の上床盤の直接上部には水を汚染するおそれのある設備、機器等が置かれていないこと。 	
	4	受水槽内部の状態	<ul style="list-style-type: none"> 汚泥、赤錆等沈積物、槽内壁や内部構造物の汚れ、塗装の剥離等の異常が無いこと。 清掃が定期的に行われていることが明らかであること。 外壁塗装の劣化等により光が透過する状態になっていないこと。 当該施設以外の配管設備が設置されていないこと。 受水口と揚水口が近接していないこと。 水中及び水面に異常な浮遊物質が確認されないこと。 	
	5	マンホールの状態	<ul style="list-style-type: none"> 蓋が防水密閉型のものであって、ほこりその他衛生上有害なものが入らないものであり、点検等を行う者以外の者が容易に開閉できないものであること。 マンホール面は、槽上面から衛生上有効に立ち上がっていること。 	
	6	オーバーフロー管の状態	<ul style="list-style-type: none"> 管端部からほこりその他衛生上有害なものが入らない状態にあること。 管端部の防虫網が確認でき、正常であること。また、網目の大きさは小動物等の侵入を防ぐのに十分なものであること。 管端部と排水管の流水口等とは直接連絡されておらず、その間隔は逆流防止に十分な距離であること。 	
	7	通気管の状態	<ul style="list-style-type: none"> 管端部からほこりその他衛生上有害なものが入らない状態にあること。 管端部の防虫網が確認でき、正常であること。また、網目の大きさは小動物等の侵入を防ぐのに十分なものであること。 	
	8	水抜管の状態	<ul style="list-style-type: none"> 管端部と排水管の流入口等とは直接連結されておらず、その間隔は逆流防止に十分な距離であること。 	
	9	給水管等の状態	<ul style="list-style-type: none"> 当該設備以外の配管設備と直接連結されていないこと。 水を汚染するおそれのある設備の中を貫通していないこと。 	
水質 点検	10	臭気	給水栓における水に異常な臭気が認められないこと。	
		味	給水栓における水に異常な味が認められないこと。	
		色	給水栓における水に異常な色が認められないこと。	
		濁り	給水栓における水に異常な濁りが認められないこと。	
		残留塩素	_____ mg/L (貯水槽有効容量 _____ m ³ 、建物階数 _____ 階)	
所見				
確認欄	所有者確認欄 (サイン又は認印) _____		点検者 _____	