

上三川町上下水道料金徴収等業務委託仕様書

(目的)

第1条 この仕様書は、上三川町水道事業（以下「甲」という。）が委託する水道料金、下水道使用料、農業集落排水使用料（以下「料金等」という。）、水道加入金、手数料の徴収業務並びにそれに付帯する業務（以下「委託業務」という。）を適正かつ円滑に実施するために必要な事項を定める。

(法令の遵守)

第2条 委託業務を受託した者（以下「乙」という。）は、委託業務を履行するにあたり、上下水道事業の公共性に鑑み常に上下水道使用者の便益に寄与するよう努めるとともに、関係法令及び上三川町水道事業給水条例（昭和44年条例第9号）、上三川町下水道条例（昭和62年条例第28号）、上三川町農業集落排水施設設置及び管理に関する条例（平成9年条例第2号）並びに関係規程等に従うほか、これらの規定に基づく甲の指示する事項を遵守し、信義に従って誠実にその事務処理を行い職務上知り得た秘密は漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

(委託期間)

第3条 委託期間は、令和3年6月1日から令和6年5月31日までとする。

(委託業務の範囲)

第4条 委託業務の範囲は次のとおりとし、委託業務の実施に当たってはこの仕様書の定めに従い履行するものとする。

- (1) 窓口業務（電話応対を含む。）に関する業務
- (2) 量水器の検針（休止検針と検針に伴う機器操作を含む。）に関する業務
- (3) 料金等の調定に関する業務
- (4) 納入通知書等の作成及び口座振替に関する業務
- (5) 料金等（現年度分、過年度分）の収納整理業務
- (6) 料金等（現年度分、過年度分）の滞納整理業務
- (7) 督促状及び催告書に関する業務
- (8) 休止等に伴う料金の精算並びに精算金の収納業務
- (9) 給水停止予告通知書に関する業務及び給水停止業務
- (10) 利用者からの各種届出、申請書等の受付に関する業務
- (11) 休止開栓に関する業務
- (12) 漏水認定に関する業務
- (13) 統計資料の作成に関する業務
- (14) 電算機器の操作及び情報入力に関する業務
- (15) 給水装置工事及び排水設備工事の受付、審査、検査に関する業務
- (16) 加入金、手数料の収納業務
- (17) 量水器管理に関する業務
- (18) 量水器交換に関する業務
- (19) その他前各号の業務に付帯する集計、作業、記帳、調査、その他の業務

(委託業務の履行場所)

第5条 乙は、上三川町上下水道課内の事務室で委託業務を行う。

(休業日、業務時間)

第6条 休業日は、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に定める休日、土曜日及び日曜日、及び年末年始休日（甲の休日と同様）とする。

2 業務時間は、勤務日の午前8時30分から午後5時15分までとする。なお、年度当初と年度末等における延長窓口業務実施の際は、上下水道課長の指示に従うこと。

(休日、夜間の緊急業務)

第7条 業務時間外にやむを得ない事情で、開栓業務及び給水停止の解除並びに滞納整理など緊急業務が発生した場合、乙において速やかな対応ができるよう体制を整えること。緊急勤務時間は、休日の午前8時30分から午後10時まで及び勤務日の午後5時15分から午後10時までとする。

(業務管理)

第8条 乙は、委託の本旨に従い善良なる管理者の注意をもって業務を遂行しなければならない。

2 乙は、受託した業務の内容を熟知した上で、業務を履行しなければならない。

3 乙は、契約期間中の業務計画を策定し、業務の総合的な管理を行わなければならない。

4 乙は、業務履行にあたり、常に創意工夫を心がけ業務の効率化を目指さなければならない。

5 乙は、業務内容についてのマニュアルを作成し、必要に応じて修正し管理する。

(業務従事者)

第9条 業務従事体制は4名を基本とし、4名のうち3名以上が正社員であること。

2 乙は、委託業務に従事する従業員の名簿を作成し、甲に提出するものとする。

3 乙は、自己の責任において委託業務に従事する業務従事者を確保する。なお、甲の承認を得ず業務従事者を変更してはならない。また、欠員が生じた場合は速やかに補充すること。

4 乙は、業務従事者の中から業務責任者を1名、業務主任者を1名選任しなければならない。業務責任者は、上下水道料金関係事務業務に精通し、実務5年以上の経験を有し、業務の指揮、監督を行うとともに、効率的な業務の履行及び事故の防止に努めなければならない。業務主任者は、上下水道料金徴収等業務に精通し、当該業務に実務3年以上の経験を有するものとする。業務責任者及び業務主任者は、契約書、仕様書その他関係書類により、業務の目的や内容を理解したうえで、甲と密接な連絡を取りながら、適正かつ円滑な業務の遂行を図らなければならない。また、給水装置工事等申請受付業務担当者は、給水装置工事主任技術者及び排水設備工事責任技術者の資格を有するものを選任すること。

5 窓口業務及び現地業務は、常時受付の対応が可能なこと。

(現金取扱員の指定、領収印の届出)

第10条 乙は、委託業務の履行にあたり領収日付印を作成するとともに、業務従事者の中から現金取扱員を指定し、領収日付印を貸与するものとする。また、現金取扱員を解除した場合は印を返還させなければならない。

2 乙は、前項の印を予め甲に届出、承認を得なければならない。

(計画書及び報告書の提出)

第11条 乙は、次に掲げる計画書及び報告書等を作成し、甲に提出しなければならない。

- (1) 当初年度に業務計画書
- (2) 当該年度の当初に年次計画書
- (3) 委託業務に係る月次実績報告書
- (4) 統計資料(毎月)
- (5) 料金等収納業務に関する交渉、訪問、収納実績等が記された日報
- (6) 当該年度の業務を完了したときは、年次報告書
- (7) 最終年度に業務報告書
- (8) その他必要に応じ、甲が求める資料等

(秘密の保持)

第12条 乙は、委託業務の履行に際して知り得た甲の業務内容及び個人情報に関する事項を、一切第三者に漏らしてはならない。この契約が完了し、又は解除された後においても同様とする。

2 乙は、その業務に従事しているものに対して、在職中及び退職後においても、この契約による業務の履行に関して知り得た個人情報を、みだりに他人に知らせ又は不当な目的に使用してはならない等の秘密の保持及び個人情報の保護に必要な事項を周知させるものとする。

3 コンピューター機器に入力されている情報及び委託業務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、甲の許可なく第三者に転写、複写、閲覧、又は貸出等をしてはならない。

4 委託業務完了後は甲の指示に従い、保存を要するものとされたものを除き、切断等の方法により処分し使用不可能にしなければならない。

(個人情報の保護)

第13条 乙は、委託業務の履行に伴い個人情報を取扱うときは、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)及び上三川町個人情報保護条例(平成15年条例第43号)を遵守しなければならない。個人情報の漏えい等不適切な取扱いがあった場合、ただちに甲に報告するとともに乙がその責任を負うものとする。

2 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外に使用し、又は、第三者に提供してはならない。

(着用被服)

第14条 乙は、規定の制服を着用して身だしなみに注意し、他の批判を受けないう

にしなければならない。

（身分証明書の携行）

第15条 業務履行にあたっては、乙は甲から交付された身分証明書を常に携行しなければならない。また、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。

2 退職時や業務委託期間満了時、契約解除時は、遅滞なく身分証明書を甲に返還しなければならない。

（業務専念義務）

第16条 業務従事者は甲の指示に従い、他の営業行為をしてはならない。

（現地訪問時の言動）

第17条 現地訪問で使用者、所有者等の土地・建物に立ち入る時は、立入り目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。態度、言葉遣いに十分注意するとともに、使用者、所有者等の誤解を招く言動をしてはならない。個人の所有物件を破損することのないよう細心の注意を払うこと。

（収納金の取扱い）

第18条 乙が収納した料金等は、上三川町水道事業会計規程の定めるところにより、甲の指定する金融機関に振り込まなければならない。

2 乙は、収納した料金等について収入状況等を整理すること。

3 乙は、前項の規定に基づき整理した収納状況等を月末に締めて、翌月10日までに報告書を提出すること。

（文書等の所有権、取扱い）

第19条 委託業務に係る一切の文書・帳簿・書類・電算情報の所有権は、甲に帰属する。

2 乙は、資料、帳票、届出書等について、汚損又は紛失しないように細心の注意を払い、甲の指定する期日まで保管しなければならない。

3 前委託業者から引き継いだ資料等についても、同様に保管しなければならない。

4 文書等は汚損、紛失及び盗難が発生した場合、直ちに甲へ届出を行い、甲の指示に従い処理すること。

5 乙は、契約期間満了後又は契約解除後において、委託業務に係る文書等を速やかに甲に引き渡さなければならない。

（変更の届出）

第20条 乙は、商号又は名称、代表、所在地、電話番号、印章、業務責任者、業務従事者その他委託業務の履行上必要と認められる事項に変更があったときは、直ちに書面によって甲に提出しなければならない。

2 前項の提出を怠ったため、甲からなされた通知又は送付された書類等が延着し、又は到達しなかった場合には、通常到達すべき時にそれらが乙に到達したものとみな

す。

(備品等の貸与)

第21条 甲は、第4条で定める委託業務の実施に必要な備品等を、乙に無償で貸与するものとする。

2 乙は、委託期間中貸与された備品等を、常に良好な状態に保ち、善良な注意をもって管理しなければならない。

3 乙は、故意又は過失により貸与された備品等をき損又は滅失したときは、甲に対しこれを弁償し、又は自己の費用で当該備品等と同等の機能及び価値を有するものを購入又は調達しなければならない。

4 乙は、第1項の規定により甲より貸与された備品等のほか、委託業務の実施に必要な備品等を、乙の費用により購入又は調達し、委託業務実施のために供することができるものとする。

5 契約終了、解除後は速やかに貸与された備品等を甲に返還しなければならない。

(経費の負担)

第22条 業務上必要な経費の負担については次のとおりとする。

1. 乙が負担するもの

(1) つり銭、現金取扱領収印

(2) 業務用自動車2台以上及び燃料費・点検・車検・維持費等の諸経費

(3) 業務に係る保険料等

(4) 従業員の制服・作業服、防寒着、長靴等の被服費

(5) 収納した料金の保管に関する経費等

(6) 量水器の開栓、休止等の業務をするにあたって必要と思われる工具類

2. 甲が負担するもの

(1) 委託業務を実施する事務所は、庁舎内の所定の箇所を無償で貸与する。光熱水費、上下水道課の通信費、維持管理費、セキュリティ費は甲が負担する。

(2) 事務机、椅子、電話、ロッカー、コンピューターシステム端末、プリンター、コピー用紙、トナーカートリッジ、丁合機等事務用備品。

(3) 帳票類(納入通知書兼領収書、検針票、使用開始・休止・変更等各種届出用紙、窓空き封筒他役場名印字がある封筒類、給水停止予告通知書、口座振替依頼書、督促状、催告書、各システムからの出力帳票、量水器検定満了のお知らせ、その他甲が必要と認めるもの)

(4) 郵送代(納入通知書兼領収書、給水停止予告通知書、督促状、催告書、その他甲が必要と認めるもの)

(5) 口座振替手数料、コンビニエンスストア収納代行手数料、郵便振替手数料

(6) 上下水道料金システム、上水道管理システム、検針システム及び検針に使うハンディ端末(プリンター一体型)等

(7) 開閉栓業務に伴う工具、器具、給水停止器具(閉栓キャップ、開閉栓キー)

(業務内容)

第23条 第4条に定めた業務内容は次のとおりとし、受付からデータ処理まで行うこ

と。

1. 窓口に関する業務

窓口業務は、次の各号のとおりとする。

- (1) 利用者からの各種届出・申請書等の受付
- (2) 来訪者又は電話等による問い合わせ、相談、案内誘導
- (3) 苦情等の対応・処理
- (4) 新規利用者へのパンフレット等の配布
- (5) 窓口での料金等の収納、領収書の発行
- (6) その他前各号に付随する業務

2. 量水器の検針に関する業務

- (1) 量水器の検針（検針に伴う電算機等の操作、休止検針、下水道のみ使用量水器検針を含む）を毎月実施する。検針票（使用水量・料金等のお知らせ）は、使用者に渡すか郵便受け等に入れるようにして確実に使用者に渡すようにする。
 - (2) 検針期間は、毎月5日から15日までの間に実施し、原則として毎回定例日に行うものとする。やむを得ず変更する場合は、前回の検針日を基準に前後3日の範囲を超えないものとする。
 - (3) 検針期間前までに検針データを作成し、ハンディターミナルにダウンロードし、検針員に渡す。
 - (4) 量水器の指針値読取り及びハンディターミナルにデータを入力する。
 - (5) 地下水等の使用者で計測器類を設置している事業所等につき、乙は甲の指示により検針し、検針票により使用水量を使用者に通知するものとする。
 - (6) 検針終了後、ハンディターミナルより水道料金システムに検針データを読み込ませる。
 - (7) 新規開始分の検針順路の設定を行う。
 - (8) 休止検針については、年に2回以上実施し、無断使用等の調査及び給水停止を行い、速やかに甲に報告する。
 - (9) 検針不能又は水量に疑義がある場合は、必要に応じ再検針・再調査をする。
再検針時においても検針ができない場合は、認定により水量を決定する。
 - (10) 鍵、犬などにより検針できなかった場合は、使用者に連絡して再度検針する。
 - (11) 量水器の埋没、ボックス上の積載等により検針が困難な場合は、使用者を指導する。
 - (12) 検針中に漏水のおそれのある水栓、量水器の異常、使用水量の著しい変動等を発見した場合、速やかに使用者及び甲に連絡する。
 - (13) 検針員の指揮監督
 - (14) 甲が指示した文書等の配布
 - (15) その他前各号に付随する業務
- #### 3. 料金等の調定に関する業務
- (1) 検針終了後、調定に関する資料を作成し、甲に報告する。
 - (2) 還付、減免、誤針、水量認定等により水量、料金に変更があった場合、速やかに調定更正の書類を作成し、甲に報告する。
 - (3) その他前各号に付随する業務
- #### 4. 納入通知書等の作成及び口座振替に関する業務

(1) 納入通知書兼領収書の作成、発送。納入通知書については、当該納入期限の10日前までに使用者に到達するよう発送する。

※料金等の納期限は、検針月の翌月10日です。10日が土、日、祝日の場合は、翌平日が納期限となります。

(2) 口座振替日（検針月の翌月7日。土、日、祝日の場合金融機関の翌営業日）及び口座再振替日（検針月の翌月25日。土、日、祝日の場合金融機関の翌営業日）に口座引き落としができるようにデータを作成し、金融機関に伝送する。

(3) 料金等の納入通知書兼領収書の再発行

(4) 口座振替の利用促進、金融機関との連絡調整

(5) その他前各号に付随する業務

5. 料金等の収納整理業務

(1) 料金等の納期限は、翌月10日とする。

(2) 料金等の収納、消込（伝送データを含む）及び確認

(3) 料金等の窓口収納、領収書の発行

(4) 料金等の精算並びに精算金の収納

(5) 収納金の管理及び日計内訳書の作成・報告

(6) 過誤納金の還付や充当が生じたときは、随時書類を作成し、甲に提出する。

(7) 料金等に関する使用者からの問い合わせ、苦情等の対応

(8) 収納金は、上下水道課長が指定する口座へ毎日入金すること。

(9) レジスターの管理は、全て乙で行うこと。

(10) 収納金の管理には十分注意すること。

(11) その他前各号に付随する業務

6. 料金等の滞納整理業務

(1) 督促状、催告書の作成、抜き取り、発送を行う。

(2) 使用者毎に滞納整理カードの作成、更新、整理を行う。

(3) 未納者とできるだけ接触できるように、現地訪問や電話催告等を行い、料金等未収金の回収に努める。その際、訪問記録や交渉記録を滞納整理カードに記録するとともに、日報を作成し甲に報告する。

(4) 使用者からの分納や納入方法について、相談に応じる。

(5) 未納者が当該未収金を分割すれば納付できると判断したとき、又は未納者から分割納付の申し出があったときは、甲と協議して納付計画を示した分割納付誓約書を提出させ対応する。

(6) 業務遂行中に、生活困窮及び高齢者世帯等で支払能力が著しく低いと判断した場合、無断転居で転居先が不明の場合、倒産・破産・差し押さえ処分等が判明した場合は、甲に報告する。

(7) 町外転居分のうち隣接市町への転居の場合は現地訪問し支払いの催促をする。

(8) その他前各号に付随する業務

7. 督促状及び催告書に関する業務

(1) 納入通知書の納期限を過ぎても、料金等の納入がない場合、翌月に督促状送付一覧表を報告後、督促状を作成発送する。

(2) 甲と協議して、年2回以上催告書の発送を行う。

(3) その他前各号に付随する業務

8. 休止等に伴う料金の精算並びに精算金の収納業務

使用者が使用中止したときは、料金等の未納の有無を調査し、随時検針し、料金を精算する。精算により発生した料金は、精算時の集金、後日の納付書発送、口座振替等の方法で収納する。

9. 給水停止予告通知書に関する業務及び給水停止業務

- (1) 督促状発送後も料金等の納入がない場合、翌月に給水停止予告通知送付一覧表を報告後、給水停止予告通知とともに催告状を作成し、発送する。
- (2) 予告期日までに、料金等が回収できなかったものについて、給水停止者名簿と通知を作成し、甲に提出し事前協議する。
- (3) 給水停止作業は甲1名乙1名の体制で執行し、住所、量水器番号、指針を確認し閉栓キャップを施錠し、給水停止通知書を使用者に渡すか郵便受け等におく。
- (4) 給水停止中は、使用者と納付の交渉を行い、納付が履行された場合は速やかに給水停止を解除し、甲に報告する。
- (5) 前月給水停止者の現場確認を行う。
- (6) その他前各号に付随する業務

10. 使用者からの各種届出、申請書等の受付に関する業務

- (1) 給水開栓使用届の受付
- (2) 給水休止届の受付
- (3) 変更届の受付
- (4) 給水装置取消（変更）届の受付
- (5) 私設消火栓演習・使用届の受付
- (6) 料金等の口座振替依頼書兼変更届出書の受付
- (7) 料金等の減免申請書の受付
- (8) 給水装置工事設計書の受付
- (9) 給水装置工事申込書兼承認願の受付
- (10) 給水装置工事竣工届の受付
- (11) 排水設備等（所有者・使用者・使用水・使用人員）変更届の受付
- (12) 営業（開始・変更・休止・廃止・再開）届の受付
- (13) 排水設備工事調書の受付
- (14) 排水設備新設・増設・改造計画確認申請書の受付
- (15) 排水設備等工事着手届の受付
- (16) 排水設備等工事完了届の受付
- (17) 公共下水道使用開始・休止・廃止・再開届の受付
- (18) 農業集落排水設備新設・増設・改築工事確認申請書受付
- (19) 農業集落排水設備等工事着手届の受付
- (20) 農業集落排水設備等工事完了届の受付
- (21) 農業集落排水設備使用開始・休止・廃止・再開届の受付
- (22) 各種誓約書等の受付
- (23) その他前各号に付随する業務

11. 休止開栓に関する業務

- (1) 届出に基づき、開栓・閉栓、量水器の検針を行う。
- (2) 無断転居、家屋取壊し等を発見した場合、近隣者・家主・大家・不動産業者等よ

り転居先等を調査し、速やかに甲へ報告をする。転居先調査は、個人のプライバシーを尊重し、慎重に行うこと。

(3) その他前各号に付随する業務

1 2. 漏水認定に関する業務

(1) 検針中に漏水のおそれのある水栓、量水器の異常、使用水量の著しい変動等を見つけた場合、速やかに使用者及び甲に連絡する。

(2) 使用者に対し、修繕指導（宅内漏水・指定工事店の案内）を行う。

(3) 漏水水量の調査、計算を行い、減免額を計算し、資料を作成し甲に提出する。

(4) その他前各号に付随する業務

1 3. 統計資料の作成に関する業務

毎月10日までに、取水量・配水量・有収水量・調定件数・調定金額・給水人口・給水世帯数等についてまとめた統計書を、甲に提出すること。

1 4. 電算機器の操作及び情報入力に関する業務

(1) 各種届出・申請等のデータ入力及び管理

(2) 各種帳票類の出力処理及び管理

(3) 各種統計資料の作成

(4) その他前各号に付随する業務

1 5. 給水装置工事及び排水設備工事の受付、審査、検査に関する業務

(1) 必要に応じて事前協議を行う。

(2) 給水装置工事設計書、排水設備工事調書及び申請書類一式の内容を各法令等に基づいて審査する。

(3) 給水装置工事設計書、排水設備工事調書及び申請書類一式を受け付ける。

(4) 給水装置工事及び排水設備工事の竣工届及び完了届等書類一式を各法令等に基づいて審査する。

(5) 給水装置工事及び排水設備工事の竣工届及び完了届等書類一式を受け付ける。

(6) 給水装置工事及び排水設備工事完了検査日程表を作成し、工事店への通知文の作成及び発送を行う。

(7) 完了検査を実施して、その結果を甲に報告する。

(8) 完了検査実施後、通知文等の作成及び発送を行う。

(9) 上三川町水道情報管理システムへの情報入力及び修正を行う。

(10) その他前各号に付随する業務

1 6. 加入金、手数料の収納業務

(1) 加入に伴う開栓届を受け付けたときは、量水器を出庫し、その口径に応じて納付書を作成し、加入金を収納する。

(2) 給水装置工事の申請を受け付けたときは、審査手数料及び検査手数料の納付書を発行し、収納する。

(3) 排水設備工事の申請を受け付けたときは、排水設備計画確認手数料の納付書を発行し、収納する。

(4) 排水設備工事の完了届を受け付けたときは、排水設備検査手数料の納付書を発行し、収納する。

(5) その他雑収益（指定手数料・設計書代・量水器破損、量水器紛失）が生じたときは、その収益に応じて納付書を発行し、収納する。

(6) その他前各号に付随する業務

17. 量水器管理に関する業務

- (1) 年度当初に新設量水器必要個数の年間計画書を作成し甲に提出する。甲が納入業者を決定した後は、業務に支障がないように量水器を手配する。
- (2) 量水器納品時は、量水器番号、指針、外観等を目視にて検収する。
- (3) 新規水栓データ、口径変更データ、検定満了量水器データ等、量水器に係る情報の入力、確認
- (4) 量水器の在庫管理は、上三川町水道事業会計規程に従い執行する。
- (5) その他前各号に付随する業務

18. 量水器の交換に関する業務

- (1) 年度当初に検定期間満了量水器交換の年間計画書を作成し甲に提出する。
- (2) 検定期間満了量水器の調書及び交換業者割当表を作成する。
- (3) 検定満了量水器の交換業務は、交換リスト及び巡回順路図を作成し、交換用量水器とともに交換実施業者に手渡す。交換作業中は、業者からの量水器や止水栓の位置等についての問い合わせや、交換について住民から問い合わせ等があったときは対応する。大口径の量水器の交換をするときは、事前に現場利用状況及び量水器に付随する一切の状況を調査し、量水器の交換及びその後の検針に支障がないようにする。
- (4) 検定期間満了量水器の使用者へのお知らせの作成及び発送をする。
- (5) 交換が終了し、業者から交換リストと検定期間満了量水器が提出されたときは、交換リストと検定期間満了量水器とを突合し、交換リストの記載に誤りがないか確認する。
- (6) その他前各号に付随する業務

(収納目標)

第24条 乙は、収納業務における収納率の目標を、前年度収納率を考慮し、甲の承認を得て年度当初に設定する。乙は、この設定された収納率達成に努めなければならない。上記収納率目標を達成できなかった場合は、乙はその理由及び改善策を甲に提出しなければならない。

(委託業務の引継)

第25条 乙は、業務開始までの準備期間において、委託業務に関し、当該業務の前受託事業者と次の各号に挙げる規定により、支障なく業務ができるよう円滑な引継をしなければならない。

- (1) 引継期間は、委託契約締結日から令和3年5月31日までとする。
- (2) 引継ぎ方法は、基本的に前受託事業者の各事務担当者と乙による個別引継等によるものとし、必要に応じて甲の担当者を交えて実施するものとする。
- (3) 甲は、引継期間については委託料の算定対象から除き、乙への委託料の支払いは行なわない。

2 乙は、新たな受託者が決定した場合、その者が円滑に委託業務を履行できるよう、新たな受託者に対し誠意をもって引継を行わなければならない。なお、これに要する費用は、乙が負担するものとする。

(報告等)

第26条 業務の実施中において次に掲げる事項を発見したときは、速やかに甲に報告する。

- (1) 上三川町水道事業給水条例、上三川町下水道条例、上三川町農業集落排水施設設置及び管理に関する条例並びに関係規定等に違反する行為を発見したとき
- (2) 量水器の亡失、破損を発見したとき
- (3) 漏水を発見したとき
- (4) その他報告の必要があると認めたとき

(暴力団員等による不当介入を受けた場合について)

第27条 乙は、委託業務において、暴力団員等による不当要求及び妨害（以下「不当介入」という。）を受けた場合は、断固としてこれを拒否すると共に、不当介入があった時点で速やかに警察に通報を行うと共に、捜査上必要な協力を行うこと。

- 2 乙は、前項により警察に通報を行うと共に、捜査上必要な協力を行った場合は速やかにその内容を記載した書面により甲に報告すること。
- 3 乙は、委託業務において、暴力団員等により不当介入を受けたことにより業務工程に遅れが生じるなどの被害が生じた場合には、甲と協議を行うこと。

(自然災害等の不可抗力への対応)

第28条 自然災害等の不可抗力により委託業務に影響が出た場合に備え、早期に原状回復できるよう、危機管理体制を整えておくこと。

- 2 乙は災害発生時に甲より応援要請を受けた場合は、可能な範囲で協力しなければならない。

(事故発生時の対応)

第29条 乙は、次に掲げる事故等が発生した場合、直ちにその状況を甲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。

- (1) 領収証書及び領収日付印の紛失
 - (2) 身分証明書の紛失
 - (3) 収納した料金等の紛失、盗難等
 - (4) 委託業務に関する電子データ及び関連文書の紛失、滅失、盗難等
 - (5) 町又は第三者に損害を与えたとき
- 2 前項に規定する事故等の処理は、甲と乙で協議のうえ行うものとする。ただし、乙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乙の責任において行うものとする。
 - 3 乙はクレーム対応マニュアルを作成し、甲へ提出しなければならない。

(予算削減に係る長期継続契約の解除)

第30条 甲は、翌年度以降の甲の歳入歳出予算において、乙に支払うべき委託料について減額又は削除があったときは、契約を変更又は解除することができる。

- 2 前項の規定により、甲がこの契約を解除した場合において、乙に損害を与えたとき

は、乙はその損害の賠償を甲に対して請求することができる。

（環境に配慮した業務実施）

第31条 乙は、省資源、省エネルギー、廃棄物の減量、再資源化に努めること。

（車両の駐車場）

第32条 業務車両は、町の指示に従い駐車すること。通勤車両は、町の指定する駐車場に駐車すること。

（検針員）

第33条 検針員は、現在の検針員を優先的に雇用するよう努力すること。

（その他）

第34条 乙は、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業務は乙の負担で履行しなければならない。

2 業務上の解釈に疑義が生じた場合は、甲と乙で協議のうえ決定するものとする。なお、緊急を要する場合は、甲の指示するところによる。

【別紙】令和3年度業務量（見込）

毎月検針・毎月徴収で、それぞれの件数等は概ね次のとおりとする。

メーター検針件数（毎月検針）	約128,400件/年
給水装置工事申請件数	約500件/年
排水設備工事申請件数	約500件/年
開栓件数	約1,200件/年
閉栓件数	約1,200件/年
納入通知書発送件数	約25,000件/年
督促状発送件数	約5,200件/年
給水停止予告通知発送件数	約2,200件/年
給水停止数	約30件/年
口座振替依頼件数	約105,000件/年
口座再振替依頼件数	約3,200件/年
コンビニエンスストア収納取扱件数	約18,000件/年
訪問集金件数	約600件/年
休日開栓数	約100件/年
口座データ電算入力	約650件/年
メーター新設データ電算入力	約200件/年
開栓データ電算入力	約1,200件/年
休止データ電算入力	約1,200件/年
令和3年度検定満期に伴う交換量水器の予定数	約1,510個/年
令和4年度検定満期に伴う交換量水器の予定数	約2,500個/年
令和5年度検定満期に伴う交換量水器の予定数	約950個/年