

上田市上下水道料金徴収等業務委託仕様書

令和7年1月

上田市上下水道局

目 次

第1章	総則	P 1
第2章	委託業務内容	P 2
第3章	遵守事項	P 4
第4章	収納率の向上	P 5
第5章	委託料の支払い	P 5
第6章	契約の保証	P 5
第7章	その他	P 6

上田市上下水道料金徴収等業務委託仕様書

第1章 総則

(目的)

第1条 この仕様書は、上田市上下水道局（以下「本市」という。）が、上田市上下水道料金徴収等業務（以下「本業務」という。）を委託するに当たり、必要な事項を定めるものである。

(業務区域)

第2条 本業務の区域は、上田市内全域とする。但し、一部須坂市内を含む。

(業務内容)

第3条 本業務の委託範囲は、次の各号に掲げるものとする。なお、本業務の履行に当たっての詳細については、別紙1「委託業務細目」によるものとする。

(1) 窓口、電話、FAX及びWebによる受付業務。但し、Webによる受付は、システムの構築、管理運用及び一切の費用について、受託者が負担するものとする。

(2) 開閉栓業務

(3) 検針業務（污水認定用メーターを含む。）

(4) 水道料金、下水道使用料、農業集落排水施設使用料及び開栓手数料の調定収納業務

(5) 滞納整理業務

(6) 給水停止業務

(7) 水道メーターの取替、修理等に関する業務

(8) 共同住宅の各戸検針料金徴収に関する業務

(9) 污水認定用メーターの管理業務

(10) 給水装置工事・排水設備工事の完成確認業務

(11) 下水道の普及促進業務

(12) 電算処理業務

(13) 日計処理業務

(14) 本業務開始に伴う引継業務

(15) その他付帯業務

(収納できる公金の範囲)

第4条 受託者が収納する公金（以下「水道料金等」という。）は、次の各号に掲げるものとする。

(1) 上田市水道条例（平成18年3月6日条例第219号）第6条に規定する加入金、第6条の2に規定する負担金、第17条第2項に規定する開栓手数料、第20条第3項に規定する損害金及び第23条に規定する水道料金

(2) 上田市下水道条例（平成18年3月6日条例第220号）第32条に規定する使用料

(3) 上田市農業集落排水施設条例（平成18年3月6日条例第223号）第16条に規定する使用料及び第15条に規定する加入金

(4) 上田市税外収入金の督促手数料及び延滞金徴収条例（平成18年3月6日条例第64号）第4条の施行日である令和6年4月1日より前に発送した督促状に係る督促手数料

(5) 上田都市計画下水道事業受益者負担に関する条例（平成18年3月6日条例第221号）第4条に規定する負担金及び第16条に規定する延滞金

(6) 上田市特定環境保全公共下水道事業受益者分担金徴収条例（平成18年3月6日条例第222号）第4条に規定する分担金及び第16条に規定する延滞金

(7) コピー代

(委託期間)

第5条 本業務の委託期間は、令和7年10月1日から令和12年9月30日までとする。なお、契約締結日から委託開始日までの期間は、業務の引継ぎ、研修等のための準備期間とし、これに必要な経費等は受託者の負担とする。

(法令の遵守)

第6条 受託者は、本業務の履行に当たり、水道法、下水道法、地方公営企業法、地方自治法、労働基準法、

個人情報の保護に関する法律、上田市上下水道事業会計規程、上田市水道条例、上田市下水道条例、上田市農業集落排水施設条例、その他関係法令を遵守しなければならない。

(業務の履行場所)

第7条 本業務の履行場所は、長野県上田市大手一丁目11番16号 上田市役所本庁舎内とする。但し、本市の指示により履行場所が変更となる場合がある。

2 名称は、「上田市上下水道局料金センター（以下「料金センター」という。）」とする。なお、印刷物並びに営業車両等において使用する名称も同様とする。

(営業時間)

第8条 営業時間は、月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時15分までとし、休日は、上田市の休日定める条例（平成18年3月6日条例第2号）に規定する日とする。但し、本市が指示する場合又は本業務上必要な場合は、営業時間外又は休日であっても業務を行うものとする。

また、営業時間外又は休日においても、緊急時に対応できる体制を維持しなければならない。

(災害時の対応)

第9条 受託者は、災害時に本市から応援要請を受けた場合は、可能な限り対応しなければならないものとする。但し、応援の内容については、本市と受託者で協議の上、決定するものとする。

2 受託者は、災害時用の組織体制及び連絡体制を定めておくものとする。

第2章 委託業務内容

(業務執行計画等)

第10条 受託者は、年度当初までに年間計画表を本市に提出しなければならない。

2 受託者は、業務手順書及び業務フロー図を作成し、本市に提出するものとする。なお、その内容を変更する場合は、本市と協議の上、変更した内容を本市に提出するものとする。

(電算システム)

第11条 受託者は、本業務を履行するに当たり、本市が所有管理する上下水道料金システム、基幹系システムの一部及び上下水道管路図システム（以下「電算システム」という。）を使用するものとする。

2 電算システムの取扱いについては、上田市情報セキュリティポリシーを遵守すること。

3 本業務上、止むを得ず記録媒体を使用する場合は本市が認めた媒体とし、その媒体は本市が認めた目的以外は使用しないこと。

(委託業務監督者)

第12条 本市は、受託者及び第15条に規定する委託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ものとする。

2 前項に規定する委託業務監督者は、上田市上下水道局サービス課長とする。

(委託業務監督者の役割)

第13条 委託業務監督者は、次に掲げる権限を有する。

(1) 第15条に規定する委託業務責任者に対する指示、承諾及び協議

(2) 本仕様書等に基づく委託業務履行のため、受託者が作成した帳票類の承認

(3) 本仕様書等に基づく委託業務履行状況の検査

(4) その他必要な事項

(委託業務従事者)

第14条 受託者は、自己の責任において本業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）を原則として上田市内から雇用の上、確保するものとする。但し、派遣社員による業務遂行は禁止するものとする。なお、業務従事者の増員及び欠員補充についても同様とする。

2 受託者は、業務従事者の中に第3条第1号から第7号に規定する業務の経験が1年以上ある者（常勤の正規社員に限る。）を2名以上配置しなければならない。

3 給水装置工事及び排水設備工事の完成確認を行う者は、業務内容について熟知していなければならない。

4 受託者は、本業務の実施に当たり、業務従事者名簿を本市に提出しなければならない。また、業務従事者に変更があった場合は、直ちに本市に届け出なければならない。

(委託業務責任者)

第15条 受託者は、業務従事者の中から、仕様書等に定められた事項の処理に当たり、本業務を管理遂行

するため、委託業務責任者（以下「業務責任者」という。）を1名選任しなければならない。

- 2 業務責任者は、本業務全般について一切の管理を行い、本業務の履行及び運営の管理、監督を行わなければならない。
- 3 業務責任者は、第3条第1号から第7号に規定する業務のうち、3以上の業務にそれぞれ3年以上の実務経験を有する者でなければならない。
- 4 受託者は、営業時間内において、料金センターに業務責任者を常駐させなければならない。但し、やむを得ない事情が発生した場合は、本市の承認を得て代理人を置くことができる。

（身分証明書）

第16条 受託者は、業務従事者に顔写真付きの身分証明書（以下「身分証明書」という。）の交付を受けなければならない。

- 2 業務従事者は、身分証明書を常に携帯し、提示を求められた場合は、速やかに提示しなければならない。
- 3 受託者は、業務従事者の異動、退職等により身分証明書が不要となった場合は、直ちに本市に返還しなければならない。
- 4 受託者は、業務従事者が身分証明書を滅失又は毀損した場合は、直ちに本市に報告し、再交付を受けなければならない。

（現金取扱者）

第17条 受託者は、業務従事者の中から現金取扱者を指定し、あらかじめ本市に届け出なければならない。

なお、現金取扱者を変更する場合も同様とする。

（使用印鑑等の届出）

第18条 受託者は、本業務で使用する印鑑及び領収日付印をあらかじめ本市へ届け出なければならない。

なお、使用する印鑑及び領収日付印を変更する場合も同様とする。

（届出義務）

第19条 受託者は、次の各号に該当する事項を本市へ届け出なければならない。なお、変更が生じた場合も同様とする。

（1）受託者の名称、所在地、代表者、電話番号、業務責任者、業務従事者、現金取扱者、業務使用印鑑及び領収印等

（2）前号に定める事項のほか、本業務の履行上、必要があると認められる場合

（業務報告）

第20条 受託者は、日報及び月報を作成し翌月10営業日までに本市に提出しなければならない。なお、業務の執行状況及び帳簿並びにその他の事項については、定期的に本市へ報告するものとし、本市が急を要する事項については、速やかに行うものとする。

（業務検査）

第21条 本市は、本業務の実施状況を審査するため、毎月1回、関係書類を検査するものとする。

- 2 本市は、前項の規定のほか、随時、必要な書類の提出を受託者に求めることができるものとし、急を要する事項については、速やかに行うものとする。

（秘密の保持）

第22条 受託者は、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- （1）受託者は、本業務において知り得た事項は、第三者に漏らしてはならない。なお、本業務の期間が満了又は契約が解除された後においても同様とする。
- （2）受託者は、電算システム内の情報並びに本業務の履行のために用いた資料及びその結果等について、本市の許可なく第三者のために転写、複写、閲覧又は貸出等を行ってはならない。
- （3）受託者は、本業務の期間が満了又は契約が解除された場合は、本市の指示により保管を要するとされたものを除き、本業務に係る情報及び資料は、消去又は裁断等、再生使用不可能な方法により処分しなければならない。

（個人情報の保護）

第23条 受託者は、本業務において個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び上田市情報セキュリティポリシー（令和5年4月1日施行）等の関連法令を遵守するとともに、次の各号を遵守しなければならない。

- （1）受託者は、本業務において知り得た個人情報を漏らしてはならない。なお、本業務の期間が満了又は

契約が解除された後においても同様とする。

- (2) 受託者は、本業務に係る個人情報の漏えい、滅失、改ざん及び損傷の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。
- (3) 受託者は、本業務において必要な個人情報を収集する場合は、その目的の達成に必要な限度内で行わなければならない。
- (4) 受託者は、本市の許可なく本業務の目的以外に個人情報を利用し又は第三者に提供してはならない。
- (5) 受託者は、本市の許可なく本業務に係る個人情報を複写し又は複製してはならない。
- (6) 受託者は、本業務を履行するために自ら個人情報を取り扱うものとし、本市の許可なく第三者に取り扱わせてはならない。
- (7) 受託者は、本業務を履行するため取り扱う個人情報を本業務の期間が満了又は契約が解除された場合は、直ちに本市に返還しなければならない。
- (8) 受託者は、個人情報の取扱いについて事故があった場合は、直ちに本市に報告するとともに本市の指示に従うものとする。なお、本業務の期間が満了又は契約が解除された後においても同様とする。

2 受託者は、個人情報の取扱いにおいて、本市又は第三者に損害を与えた場合は、その損害を賠償しなければならない。

(再委託の禁止)

第24条 受託者は、本業務を一括して再委託することはできない。但し、本業務の一部について、あらかじめ本市の許可を得た場合はこの限りではない。

(経費の負担)

第25条 経費の負担は、別紙2「経費負担区分」によるものとする。

2 前項に規定する経費のほか、本業務の性質上、必要と認められるものについては、本市と受託者が協議の上、決定するものとする。

(事務室等の使用)

第26条 受託者は、本業務の履行に要する市庁舎等における事務室、会議室、更衣室等（以下「事務室等」という。）は、本業務の契約期間中は無償で利用できるものとする。

2 受託者が、事務室等を故意又は過失により破損した場合は、原状回復又はその損害を賠償しなければならない。

(貸与品及び支給品)

第27条 本市が受託者に対して貸与する物品（以下「貸与品」という。）及び支給する物品（以下「支給品」という。）は、別紙2「経費負担区分」のとおりとする。

2 前項に規定する貸与品及び支給品のほか、本業務の性質上、必要と認められるものについては、本市と受託者が協議の上、決定するものとする。

3 受託者は、貸与品の引渡しを受けた場合は、借用書又は受領書を本市に提出しなければならない。

4 受託者は、貸与品を故意又は過失により破損した場合は、その損害を賠償しなければならない。

5 受託者は、支給品の在庫管理を行い在庫切れとならないよう必要な時期に本市に発注を依頼しなければならない。

第3章 遵守事項

(遵守事項)

第28条 受託者は、次の各号を遵守し、本業務を履行しなければならない。

- (1) 業務従事者は、上下水道使用者等（以下「使用者等」という。）の誤解を招き又は使用者等から批判を受けることがないように、身だしなみ、態度及び言動に十分注意しなければならない。
- (2) 受託者は、業務従事者に本業務に相応しい制服を着用しなければならない。
- (3) 業務従事者は、使用者等の土地又は建物等に立ち入る場合は、立ち入り目的を告げるとともに、必要な範囲を越えて立ち入ってはならない。

(業務専念義務)

第29条 業務従事者は、本業務従事中に他の営業行為及びそれに類する行為をしてはならない。また、いかなる理由があっても、本業務に係る公金以外の金銭その他の金品を收受してはならない。

(品質の確保)

第30条 受託者は、業務従事者に対し、本業務の品質を確保するため、定期的に接遇、専門知識、水道関係法令及び電算システム等に関する研修を実施しなければならない。

2 受託者は、本業務が適正且つ確実に行えるよう、社内のバックアップ・応援体制を確保するものとする。

3 本市は、受託者の本業務の履行が著しく困難であると判断した場合は、受託者に対して、改善要求ができるものとし、受託者は正当な理由がある場合を除き、これに応じなければならない。

第4章 収納率の向上

(収納率の向上)

第31条 受託者は、本市が決定する当年度の収納率目標値以上を達成できるよう、収納率向上に努めなければならない。

2 受託者は、前項の目標値を達成できなかった場合、本市に「業務改善計画書」を提出しなければならない。

第5章 委託料の支払い

(委託料の支払い)

第32条 受託者は、本市に対して月々の委託料として、本業務の契約金額を60で除した額を請求するものとする。この場合、千円未満の端数が生じた場合は初回の請求に加えるものとする。

2 受託者は、委託料を請求する場合、業務（一部）完了月の翌月10営業日以内に委託業務報告書を提出し本市の検査を受けなければならない。

3 受託者は、前項の検査に合格した場合、本市に対して委託料を請求することができる。

4 本市は、委託料の請求を受けた日から30日以内に委託料を支払うものとする。

第6章 契約の保証

(契約の解除)

第33条 本市は、受託者が本仕様書に定める業務を履行しない場合は、本契約を解除することができる。

(損害賠償)

第34条 受託者は、本仕様書に定める業務を履行しないため、本市に損害を与えた場合は、その損害に相当する金額及び受託者が業務を履行しないために本市が新たに負担する費用を損害賠償として本市に支払わなければならない。

2 受託者は前項に係る保険を付し、当該保険証券の写しを本市に提出しなければならない。

(第三者への損害賠償)

第35条 受託者は、本仕様書に定める業務の履行において、受託者の責めに帰するべき事由により第三者に損害が生じた場合は、その損害を賠償しなければならない。

(履行の保障)

第36条 受託者が本業務の継続が困難となった場合は、本市が新規に本業務体制を構築するまでの間、受託者は本業務を継続する措置を取らなければならない。

(契約解除又は契約期間満了に伴う措置)

第37条 受託者は、委託契約が解除された場合において、次の各号に掲げる措置を講じなければならない。

(1) 受託者は、本市の貸与品がある場合は、速やかに返還しなければならない。この場合において、当該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場合は代品を納める若しくは原状に復する又は返還に代えてその損害を賠償しなければならない。

(2) 受託者は、契約解除の日まで本業務に係る報告書等を本市に提出するとともに、収納した水道料金等を本市に払い込まなければならない。なお、当該提出日及び払込期日は、本市が指定するものとする。

(3) 本市の指示により受託者が保管していた資料及び帳票類は、本市の指示に従い、速やかに本市に引き渡すか処分しなければならない。

(4) 電算システムで使用した説明書等及び本市の指示により作成した成果品は、速やかに本市に引き渡さなければならない。この場合において、当該成果品は契約解除後においても本市が無償で使用できるとともに必要に応じて変更できるものとする。

(5) 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は、受託者の責任において行うものとする。

- 2 受託者は、契約が解除された場合は、本業務終了日までの本市が指定する日までに本業務に関する一切の業務を本市又は本市が指定する者に引き継ぐものとする。
- 3 前項の規定は、委託契約期間満了後において本市と受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準用する。この場合において、「契約が解除された」とあるのは「契約期間が満了した」と、「契約解除」とあるのは「契約期間満了」と読み替えるものとする。
- 4 本市は、本業務の期間が終了した後も必要に応じ、受託者に対して資料等の提出を求めることができるものとし、受託者は極力その求めに応じるものとする。

(裁判の管轄)

第38条 本業務契約に関する訴訟は、本市の所在地を管轄する長野地方裁判所上田支部をもって管轄裁判所とする。

第7章 その他

(苦情処置)

第39条 受託者は、本業務の履行に当たり発生した苦情又は問い合わせについては、受託者の責任において対応するものとし、必要に応じてその内容を本市に報告しなければならない。

(事故発生時の対応)

第40条 受託者は、次の各号に掲げる事故等が発生した場合は、直ちに所定の措置を取り、速やかにその状況を本市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) 領収書及び領収印の紛失等
- (2) 身分証明書の紛失等
- (3) 収納した水道料金等の紛失又は盗難等
- (4) 本業務に関する電子データ及び関連文書等の紛失、盗難及び毀損等
- (5) 業務従事者による交通事故及び業務中の傷病
- (6) その他必要があると認められるもの

(事故等の措置)

第41条 前条に規定する事故等の処理については、本市及び受託者が協議の上、行うものとする。但し、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必要な措置を行うものとする。

(電子データ及び関連文書の保存)

第42条 受託者は、電子データ及び関連文書を本市が指定する期限、方法及び場所で、保存しなければならない。

(会議の実施)

第43条 本市は、受託者の業務に関する帳簿、書類その他の事項について、毎月1回、受託者と会議を実施するものとする。

- 2 本市は、必要と認めた場合は、受託者との会議を随時開催できるものとする。

(帳簿等の検査)

第44条 本市は、本業務に係る受託者の帳簿、書類その他の物件について、年1回検査を行うものとする。

- 2 本市は、必要と認めた場合は、臨時検査を行うことができるものとする。

(臨時職員及び検針員の継続雇用等)

第45条 本業務の前契約から勤務している臨時職員及び検針員について、受託者が本業務を引き継いだ後についても、勤務を希望する場合は雇用するものとする。

(暴力団員等からの不当要求に対する報告)

第46条 受託者は、暴力団員又は暴力団関係者から不当要求を受けた場合は、遅滞なく警察に通報するとともに、本市へ報告するものとし、併せて必要な措置を講じなければならない。

(業務の引継ぎ)

第47条 受託者は、本契約が解除又は終了する場合は、次期契約者に対して、本業務について引継ぎを行わなければならない。なお、引継ぎに係る経費については、受託者及び次期契約者の双方で負担するものとする。

(広域化への対応)

第48条 本市が検討している上田・長野間における水道事業の広域化の今後の動向に応じ、業務の内容等に変更が生じた場合には、本市の指示により、適切に対応するものとする。

(定めのない事項)

第49条 本仕様書に定めのない事項については、本市と受託者で協議の上、決定するものとする。但し、緊急を要する場合及び協議が成立しない場合については、本市の指示するところによる。

