

中野市上下水道事業窓口業務等委託
仕 様 書

長野県中野市 建設水道部 上下水道課

中野市上下水道事業窓口業務等委託 仕様書

この仕様書は、中野市が委託する上下水道事業窓口業務等について、受託者が業務を履行するに当たり必要な事項を定めるものとする。

1 業務委託名

委託する業務の名称は、「中野市上下水道事業窓口業務等委託」とする。

2 委託期間

委託期間は、令和7年4月1日から令和12年3月31日までとする。

3 委託区域

委託区域は、中野市内全域とする。ただし、市が必要と認めるときは、受託者に委託区域外において業務を行わせることができるものとする。

4 委託業務の範囲

委託業務の範囲（以下「委託業務」という。）は次のとおりとし、各業務の内容は「委託業務細目」に明記する。ただし、受託者は、この仕様書及び委託業務細目に明示されていない事項であっても、その性質上委託業務に当然付随するものについては、これを行わなければならない。なお、委託業務の詳細については、受託者と協議のうえ決定するものとする。

- (1) 窓口業務
- (2) 検針業務
- (3) 滞納整理業務（給水停止を含む）
- (4) 開閉栓受付業務
- (5) 料金等算定業務
- (6) 収納業務
- (7) メーター管理業務
- (8) その他関連する業務

5 収納できる公金の範囲

受託者が収納できる公金（以下「水道料金等」という。）は、次のとおりとする。

- (1) 中野市水道事業給水条例（平成17年条例第197号）第23条に規定する料金
- (2) 中野市下水道条例（平成17年条例第163号）第23条に規定する下水道使用料
- (3) 中野市農業集落排水施設条例（平成17年条例第137号）第14条に規定する使用料
- (4) 中野市市税以外の諸収入金に対する督促手数料及び延滞金徴収条例（平成17年条例第90号）第4条に規定する督促手数料及び第5条に規定する延滞金
- (5) 民法第404条の規定による遅延損害金

6 業務執行計画及び業務手順書

- (1) 受託者は、年度当初に年間計画表を作成し、市に提出しなければならない。
- (2) 受託者は、業務の実施に当たり、業務手順書を作成し、市に提出するものとする。
また、その内容を変更する場合には市と協議の上、変更した内容を提出するものとする。

7 委託業務の引継ぎ

- (1) 受託者は、委託契約締結後、直ちに市と業務内容、業務実施スケジュールおよび業務引継ぎの打合せを行い、委託業務引継計画表（委託契約締結日から令和7年3月31日まで）を市に提出しなければならない。
- (2) 受託者は市と協議の上、業務開始までの準備期間において、委託業務に関し円滑な引継ぎを行わなければならない。

8 委託業務監督者

- (1) 市は、受託者及び13に規定する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) 委託業務監督者は、建設水道部上下水道課長とする。ただし、委託業務監督者が代理者を選任した場合は、代理者がその任を負うものとする。

9 委託業務監督者の権限

委託業務監督者は次に掲げる権限を有するものとする。

- (1) 受託者又は業務責任者に対する指示、監督、承諾又は協議
- (2) 仕様書等に基づく委託業務の履行のための帳票類の承認及び決裁
- (3) 仕様書等に基づく委託業務の履行状況の調査、報告の聴取、指示及び検査
- (4) 業務に係る個人情報等の外部への公開
- (5) その他必要な事項

10 事務所の設置

- (1) 受託者は、中野市役所3階 上下水道課内に事務所を設置しなければならない。また、事務所の設置に当たっては、次の条件を遵守しなければならない。
 - ① 常に善良な管理者の注意をもって使用すること。
 - ② 第三者に使用させてはならないこと。
 - ③ 使用目的以外の目的に使用しないこと。
 - ④ 契約が終了した場合には、速やかに原状に回復して返還すること。ただし、委託者が特に認めた場合には原状に回復しないことができる。

11 事務所の営業時間

- (1) 事務所の営業時間は、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、休業日は、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める休日及び年末年始（原則「12月29日から1月3日までの」期間）とする。
- (2) 受託者は、営業時間外に業務を行う場合は、事前に市へ届け出なければならない。

ただし、緊急の場合については、事後の届け出でもかまわないものとする。

(3) 受託者は、営業時間外であっても、必要に応じ出勤できる体制をとるものとする。

12 事務所の管理

(1) 受託者は、常に事務所の火災、盗難等の予防のため必要な処置を講ずるとともに、建物の管理について市の指示に従わなければならない。

(2) 受託者は、市の承諾を得ずに事務所の決められた場所以外の庁舎施設に立ち入ってはならない。

(3) 受託者は、事務所を故意又は過失により破損したときは、その損害を賠償しなければならない。

13 業務責任者

(1) 受託者は、委託業務の履行に責任を負い、本仕様書等に定められた事項の処理をするため、業務従事者の中から業務責任者を選任し、市に届け出なければならない。

14 業務責任者の役割

(1) 業務責任者は、委託業務全般について一切の管理を行い、委託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。

15 委託業務従事者

(1) 受託者は、自己の責任において、委託業務従事者（臨時に雇用する者を含む。以下「従事者」という。）を確保しなければならない。

(2) 受託者は、従事者について、「業務従事者（変更）届（様式1）」を市に提出しなければならない。

16 現金取扱者

(1) 受託者は、委託業務を行うに当たり、現金を取り扱う者を指定し、市に届け出なければならない。

(2) 受託者は、5で定める収納金等について、「中野市水道事業会計規則」及び「中野市下水道事業会計規程」に基づき収納業務を行わなければならない。なお、同規程及び規則で定める「現金取扱員」の任は、現金取扱者が負うものとする。

(3) 受託者は、領収日付印を調製し、現金取扱者に貸与しなければならない。また、現金取扱者を解任した場合は、領収日付印を返還させなければならない。

17 変更の届出

次に該当する事項は、直ちに市へ届け出なければならない。

(1) 受託者の名称、所在地、代表者、電話番号、業務責任者、従事者、現金取扱者又は領収日付印等に変更があったとき。

(2) 前号に規定する事項のほか、委託業務の履行上、必要があると認められるとき。

18 身分証明書

- (1) 受託者は、委託業務従事者を雇用したときは、身分証明書用紙に必要な事項を記入し、市の証明を受けるものとする。
- (2) 現地訪問の際は、市が証明した身分証明書を常に携行し、使用者から提示を求められたときは、これを提示しなければならない。
- (3) 受託者は、委託業務従事者が退職したときは、身分証明書を返納させるものとする。

19 水道使用者等への対応

- (1) 受託者は、水道使用者等に対して親切丁寧に対応して、その信頼を得るように努めなければならない。
- (2) 受託者は、委託業務を行うに当たり、態度及び言葉使いに十分注意し、水道使用者等から批判を受けるような言動をしてはならない。
- (3) 受託者は、現地訪問で水道使用者等の土地又は建物に立ち入るときは、立ち入りの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。
- (4) 受託者は、委託業務を履行する上で発生した水道使用者等からの苦情、懸案及び損害等に対し自らの責任をもって処理しなければならない。

20 信用失墜行為等の禁止

- (1) 受託者は、委託業務を行うに当たり、水道法、地方公営企業法、中野市水道事業給水条例等関係法令を遵守するとともに、市の信用を失墜させる行為をしてはならない。
- (2) 受託者は、委託業務を行うに当たり、いかなる理由でも水道使用者等から水道料金等以外の金品その他のものを受け取ってはならない。
- (3) 受託者は、委託業務に従事しているときは、他の営業行為に類することをしてはならない。

21 秘密の保持及び個人情報の保護

- (1) 受託者は、業務上知り得た事項を一切漏らしてはならない。また、契約終了後も同様とする。なお、本業務にかかる情報を外部に漏洩もしくは不当に利用した場合には、市は本契約を解除できることとする。その際、市または第三者に損害を与えた場合には、受託者は損害を賠償しなければならない。
- (2) 受託者は、中野市情報セキュリティポリシーの規定に基づき、水道料金システムに入力されている情報及び業務を履行するために用いた資料等について、その適切な管理に努め、必要な措置を講じるとともに、市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。
- (3) 受託者は、業務を行うに当たり、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）の規定に基づき、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。
- (4) 受託者は、個人情報を他に提供等してはならない。

22 努力目標数値

受託者は、現年度分の収納率目標値を定め、それを達成するため、委託業務の履行に最大限の努力をしなければならない。

23 業務の報告及び会議の開催

- (1) 受託者は、市との連携及び情報共有に十分配慮して業務を執行しなければならない。
- (2) 受託者は、毎月業務報告書を市に提出しなければならない。
- (3) 市及び受託者は受託業務の執行状況の報告、円滑・効果的な業務執行に資する事項の情報共有等を図るため、毎月、会議を開催するものとする。
- (4) その他市が必要と判断したときは、受託者と臨時に委託業務に係る会議を開催できるものとする。

24 事故発生時の報告及び処置

- (1) 受託者は、委託業務において次に掲げる事故等が生じ、又は、生じるおそれのあることを知ったときは、直ちにその状況を市に報告しなければならない。
 - ① 納入済通知書及び領収日付印の紛失等
 - ② 身分証明書の紛失等
 - ③ 収納した水道料金等の紛失及び盗難等
 - ④ 委託業務に関する電子データ及び関連文書等の紛失、滅失及び毀損等
 - ⑤ 市からの貸与品の紛失及び毀損等
 - ⑥ 前各号に掲げるもののほか、市が必要と認めるもの
- (2) 事故等の処置については、受託者と市が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処置を行うものとする。

25 事故防止の措置等

市は、受託者による事故等が生じたことにより、この委託業務の履行に支障が生じると認めるときは、市の職員をして受託者に対し、委託業務の実施状況についての立入調査、委託業務への立会い等、事故の拡大を防止し、早期解決を図るために必要な措置を講ずることができる。

26 災害時等における対応

災害時等における自社独自の緊急体制を講じるとともに、市が行う緊急避難や災害支援との連携、協力を図ること。

27 業務使用物品等の経費負担区分

委託業務に要する機器及び業務用品等に係る市と受託者の経費負担区分については、別表1「委託業務に係る市と受託者の経費負担区分」によるものとする。

28 貸与品及び支給品

- (1) 受託者が委託業務を行うための市からの貸与品及び支給品は、別表2「貸与品、支給品一覧」のとおりとする。
- (2) 前号に規定する貸与品及び支給品のほか、委託業務の性質上、必要と認められるものについては、市と受託者が協議のうえ定めるものとする。
- (3) 受託者は、市から貸与品の引渡しを受けたときは、市に借用書を提出するものとし、貸与期

間中は、貸与品を善良な管理者の注意をもって管理しなければならない。

- (4) 受託者は、委託期間が満了したとき及び委託契約の中止又は解除があったときは、直ちに貸与品及び支給品の未使用分について市に返還しなければならない。
- (5) 受託者は、その責に帰すべき事由により貸与品及び支給品を紛失又は毀損したときは、代品を納入し、又は修理その他原状回復に必要な費用を支払わなければならない。
- (6) 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細心の注意を払い必要な時期に市へ発注を依頼しなければならない。

29 委託業務の増加に伴う扱い

新規上下水道布設等による委託業務の増加については、受託者の負担により対応するものとする。

30 書類の保管及び引継ぎ

- (1) 委託業務に関して作成した書類等は市に帰属するものとし、受託者は、これを十分な管理のもとに保管し、廃棄する場合は、事前に市の承諾を得なければならない。
- (2) 受託者は、委託業務に関して作成した書類等は、市の指示により「中野市文書取扱規程」に基づき分類、整理しなければならない。
- (3) 受託者は、委託期間が満了したとき及び委託契約の中止又は解除があったときは、委託業務に関して作成した書類等を整理し、これを市に引き継がなければならない。

31 その他

受託者は、この仕様に明示されていない事項であっても、業務に関連すると認められるものについては、これを適切に行わなければならない。

以上

(別表1) 上下水道事業窓口業務等委託に係る中野市及び受託者の経費負担区分

経費区分 (大分類)	経費区分 (中分類)	経費区分 (小分類)	
		中野市	受託者
人件費 (社員、検針員等)	給料、手当 (正社員等)		業務責任者、副業務責任者、事務従事者
	法定福利費		社会保険事業主負担額
	退職給与引当金		退職給与引当金繰入額
	福利厚生費		社員、パート社員、検針員、収納員等
	賃金		パート社員、検針員、収納員等
受託者事務所	事務所改修費	原則現状のまま使用する (改修は必要な場合は協議)	
	土地・建物使用料	事務所等は無償貸与	
	駐車場	無償貸与 (業務用、お客様用)	
	事務一般備品	机、椅子、キャビネット、作業用・応接用 テーブル、書庫、棚、ロッカー、お客様用 椅子、耐火金庫、清掃用具、 その他備品等についても原則無償貸与	
	事務用通信機器	固定電話は無償貸与	
	事務用OA機器	コピー機、FAX、シュレッダー、パソコン 等無償貸与	
	光熱水費	中野市負担	
	通信費 (回線使用料)	中野市負担	
	委託料	中野市負担	
	修繕維持費 (事務所本体)	中野市負担	
	修繕維持費 (事務用備品)	中野市負担	
	保険料	1 事務室の建物火災保険 2 事務室使用に係る市民賠償保険	
委託事務処理費	備品費		業務用自動車・バイクの購入費用または 賃貸借料 (税金は除く)
	燃料費		業務用自動車・バイクの燃料費
	消耗品費	原則すべて中野市負担(必要に応じ 委託者で発注)	
	印刷製本費	原則すべて中野市負担(必要に応じ 委託者で発注)	
	通信費 (郵送料)	中野市負担	
	手数料	中野市負担	
	保険料		1 業務用自動車・バイクの車両保険 2 検針員傷害等保険料 3 受託者備品の動産保険料 4 その他受託業務に係る損害保険
	被服費		社員、パート社員、検針員、収納員等の 制服、作業着
	雑費		会議費、募集・広告費、運営費、本社との 連絡調整費等
その他費用	その他の費用については協議のうえ決定		
各種システムほか関連機器	システム使用料・保守料及び 開発費・改修費等	1 各システム使用料・保守料 2 各システム開発費・改修費、保守管理費	
	機器使用料・保守料及び 更新料等	パソコン、プリンター (付属品含む)、 メールシーラー	受託者側責に帰すべき事由による左記の 機器等の修繕費または購入費
	ネットワーク改修費等	各システムに係るLAN・ネットワークシステム の改修費及び保守管理費	
	消耗品費	パソコン、プリンターの使用に係る消耗品	
公租公課	法人 (市県民) 税、軽自動車税 、印紙税等		受託者負担

(別表2) 貸与品、支給品一覧表

1 貸与品

(数量は予定数)

	品名等	数量等
システム・OA機器関係	上下水道料金システム	システム端末 (7台)
	検針システム	システム端末 (7台) スマホ・プリンタ(12台) 充電器(12台)
	メールシーラー	1台
	シュレッダー	1台 (課内共有)
	プリンター	2台
	複合機	1台 (課内共有)
	固定電話	2台
	携帯電話	1台
各種備品・業務用品関係	事務用机 (社員用)	社員数分
	事務用椅子 (社員用)	社員数分
	窓口カウンター	2台 (課内共有)
	窓口椅子 (お客様)	4脚 (課内共有)
	窓口椅子 (接客対応用)	3脚 (課内共有)
	各種キャビネット	複数台 (課内共有含む)
	打合せスペーステーブル	(課内共有)
	打合せスペーステーブル椅子	(課内共有)
	耐火金庫	1台 (会計課共有)
	開閉栓ピン	一式
工具類	一式	

2 支給品

(数量は予定数)

	品名等	内容等
帳票類・印刷物ほか	納入通知書 (シーラーカット紙)	窓口納付書、コンビニ納付書
	納入通知書 (シーラーカット紙)	催告書用
	督促状 (シーラーカット紙)	
	汎用通知書 (シーラーカット紙)	口座振替のお知らせ (定期、精算)、再振替のお知らせ、 口座振替済みのお知らせ
	上下水道使用料のお知らせ (ロール紙)	
	市税等口座振替依頼書 (3枚複写)	税務課兼用
	開閉栓届、使用者異動届等帳票用紙	
	封筒類	窓あき封筒、返信用封筒
	事務消耗品	必要物品