

東海市水道料金等業務包括委託仕様書

令和6年（2024年）9月
東海市水道部経営課

目 次

第 1 条	目的・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ p	1
第 2 条	法令等の遵守・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ p	1
第 3 条	業務の範囲・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ p	1
第 4 条	履行場所及び履行時間・・・・・・・・・・・・ p	1
第 5 条	契約期間・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ p	2
第 6 条	業務従事者・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ p	2
第 7 条	業務従事者の現場訪問時の留意事項等・・・・・・・・ p	3
第 8 条	業務責任者等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ p	3
第 9 条	業務監督者・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ p	4
第 10 条	現金取扱者・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ p	4
第 11 条	給水装置工事主任技術者・・・・・・・・・・・・ p	4
第 12 条	業務実施予定計画の提出・・・・・・・・・・・・ p	4
第 13 条	業務状況の報告・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ p	4
第 14 条	検査・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ p	5
第 15 条	個人情報の取扱・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ p	5
第 16 条	業務情報の取扱・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ p	5
第 17 条	業務専念の義務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ p	5
第 18 条	経費負担及びリスク分担の区分・・・・・・・・・・・・ p	5
第 19 条	備品・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ p	6
第 20 条	事務室等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ p	6
第 21 条	届出の変更・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ p	6
第 22 条	事故等の報告・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ p	6
第 23 条	事故等の処理・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ p	7
第 24 条	災害、渇水等非常時の対応・・・・・・・・・・・・ p	7
第 25 条	権利義務の譲渡、業務の再委託等・・・・・・・・・・・・ p	8
第 26 条	契約の解除等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ p	8
第 27 条	委託料の支払・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ p	9

第 2 8 条	事務引継	p	9
第 2 9 条	原状回復	p	1 0
第 3 0 条	提出書類の様式	p	1 0
第 3 1 条	業務改善	p	1 0
第 3 2 条	提案の実施	p	1 0
第 3 3 条	その他	p	1 0

別紙

委託業務細則

別表

別表 1 経費負担区分

別表 2 リスク分担表

別表 3 委託者が受託者に提供する貸与品（予定）

別表 4 業務実績一覧

添付書類

別添 1 東海市職員接遇基本マニュアル

別添 2 文書事務の手引

東海市水道料金等業務包括委託仕様書

(目的)

第1条 本仕様書は「東海市水道料金等業務包括委託」（以下「本委託業務」という。）の範囲、内容及びその他本委託業務に必要な事項を定めるものである。

(法令等の遵守)

第2条 受託者は、本委託業務の履行にあたり、本委託業務の公共性に鑑み、サービス向上と経営改善に努めるとともに、業務を行うにあたっては水道法、下水道法、東海市水道事業給水条例、東海市下水道条例及びその他関係法令等を遵守すること。

(業務の範囲)

第3条 本委託業務の範囲は次のとおりとし、詳細は別紙1「委託業務細則」で定める。

- (1) 受付に関する業務
- (2) 検針に関する業務
- (3) 開栓及び閉栓に関する業務
- (4) 水道料金及び下水道使用料等（以下「上下水道料金等」という。）の調定、収納に関する業務
- (5) 滞納整理に関する業務
- (6) 給水停止に関する業務
- (7) メーター管理に関する業務
- (8) 電算処理に関する業務
- (9) その他、水道事業又は下水道事業における附帯業務

(履行場所及び履行時間)

第4条 本委託業務の履行場所は、東海市役所庁舎5階（愛知県東海市中央町一丁目1番地）とし、受託者は事務所を履行場所に置くこととする。

- 2 履行場所における本委託業務の履行時間は、原則として東海市役所庁舎開庁日の午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、その場所及び時間に変更となる場合は、委託者が別に指定する。

3 東海市役所庁舎外における本委託業務の対象区域は、東海市給水区域全域とする。
ただし、収納業務及び滞納整理業務については、日本国内とし、履行時間は業務の内容により受託者が決定する。

4 受託者は、第一項に規定する履行時間外においても、委託者、庁舎宿日直業者、水道及び下水道使用者（以下「使用者」という。）、その他委託者の指名する者等と連絡がとれる体制を構築し、必要に応じて現地へ出動する等、柔軟に対応すること。
（契約期間）

第5条 本委託業務の契約期間は、契約日（令和6年（2024年）12月中旬予定）から令和12年（2030年）3月31日までとする。

なお、契約に関する期間として準備期間及び履行期間等を次のとおり設け、履行期間以外の期間における委託料は発生しないものとする。

(1) 本委託業務の準備期間

契約日から令和7年（2025年）3月31日まで

(2) 本委託業務の履行期間

令和7年（2025年）4月1日から令和12年（2030年）3月31日まで

(3) その他の期間の取り扱い

前号の履行期間終了後に必要となる引継ぎ等については、履行期間中に行うことを原則とする。また、令和12年（2030年）9月30日までは、必要に応じて前年度決算の資料等の調製及び提供を行う整理期間とする。

（業務従事者）

第6条 受託者は、本委託業務を滞りなく履行するため、業務従事者を必要人数配置すること。

2 受託者は、本業務の履行開始までに業務従事者届及び組織表を委託者に提出すること。また、業務従事者に変更がある場合は、業務従事者届及び変更後の組織表を速やかに委託者に提出すること。

3 業務従事者に欠員が生じた場合は、受託者にて欠員の募集、採用を速やかに行い、業務に支障がないように人員を配置すること。

- 4 受託者は、業務従事者に対して、業務の安全性確保及び効率的な業務運営のため必要な研修等を受けさせること。
- 5 業務従事者は、業務履行中、受託者が事前に委託者の承認を得て作成した身分証明書を常時携帯すること。また、業務従事者は、「東海市職員接遇基本マニュアル」を参考に、身だしなみや言葉遣い、応対等について留意し、サービスの向上を図ること。
- 6 受託者は、業務量の減少等により、業務従事者の人数の変更が必要となった場合には、適正な人員の配置等について委託者と協議を行い、委託費用の削減及び契約変更に努めること。

(業務従事者の現場訪問時の留意事項等)

第7条 受託者は、業務従事者に対して、下記の事項について指導し、徹底すること。

- (1) 検針等のため使用者の敷地内へ立ち入るときは、使用者の物件等を破損しないよう細心の注意を払うこと。
- (2) 常に親切丁寧を基本とし、使用者に対しては不快感、不信感を与えぬように心掛けること。
- (3) 委託業務に関して使用者から苦情及び問合せを受けた場合は、丁寧に説明し、速やかに対応すること。また、委託者から事情説明を求められた場合は、状況説明をすること。
- (4) 使用者等を訪問するときは、制服又は名札を着用するとともに従事者証を携帯し、提示を求められたときは、これを拒んではならない。
- (5) 個人情報の取扱いについては最大限の注意を払い、情報の漏洩にならないようにすること。

(業務責任者等)

第8条 受託者は、委託者との協議、報告及び本委託業務の一切の管理監督を行うため、次の要件を満たす者を業務従事者の中から業務責任者及びその代理（以下「業務責任者代理」という。）として選任し、委託者に経歴等を添えて届け出ること。

- (1) 業務責任者は、本委託業務と同種同様の業務における管理監督業務の実務実績を3年以上有する者

(2) 業務責任者代理は、本委託業務と同種同様の業務の実務実績を1年以上有し、業務責任者の不在時に代理で本委託業務の管理監督を行える者

2 本委託業務の履行時間中は、業務責任者及び業務責任者代理（以下「業務責任者等」という。）のうち1名は、履行場所に常駐すること。ただし、事前に委託者の許可がある場合には東海市給水区域内での勤務とすることができる。

3 受託者は、業務責任者等を変更しようとするときは、あらかじめ変更届を委託者に提出すること。

4 委託者は、業務責任者等が不適格と認められるときは、理由を明示して、受託者に対し業務責任者等の交代を求めることができる。受託者は、委託者から業務責任者等の交代を求められた場合には、速やかに交代すること。

（業務監督者）

第9条 委託者は、受託者及び受託者が選任した業務責任者等を指示監督するため、経営課長を業務監督者として選任する。

（現金取扱者）

第10条 受託者は、上下水道料金等の収納業務に関する現金を取り扱うため、業務従事者の中から現金取扱者を1名以上選任し、委託者に届け出ること。

2 受託者は、現金取扱者が取り扱う領収印を自ら調製すること。

3 受託者は、現金取扱者を変更しようとするときは、あらかじめ変更届を委託者に提出すること。

（給水装置工事主任技術者）

第11条 受託者は、水道メーター（以下「メーター」という。）取替等業務を履行するため、業務従事者の中に給水装置工事主任技術者の資格を有する者を1名以上配置すること。

（業務実施予定計画の提出）

第12条 受託者は、委託者が指定する日までに毎月の業務実施予定計画を作成し、計画通りに業務が遂行できるよう努めること。

（業務状況の報告）

第13条 受託者は、委託者が指定する日までに、委託者が指定する月報等を作成し、

併せて報告会を実施することにより、委託者に履行状況に関する報告をすること。

2 受託者は、本委託業務に関する事故、または緊急に対応を行う必要がある事態が発生した場合には、速やかに委託者に報告すること。

3 受託者は、その他本委託業務実施に必要な事項を速やかに委託者に報告すること。

(検査)

第14条 受託者は、委託者に提出した月報等により、業務の履行状況、収納率の数値、滞納整理状況等について検査を受けなければならない。

(個人情報の取扱)

第15条 受託者は、東海市個人情報保護条例、東海市情報セキュリティ基本方針及び東海市情報セキュリティ対策規程を遵守するとともに、個人情報の保護に関する市の施策に協力し、個人及び市の権利利害を侵害することのないよう努めなければならない。また、受託者は、業務従事者に対して、個人情報の取扱に関する教育訓練に努めること。

(業務情報の取扱)

第16条 本委託業務の履行において取得若しくは作成した成果品等はすべて委託者の所有とする。

2 受託者は、本委託業務の履行中に知り得た業務に関わる事項及び付随する事項を委託者の許可なく持ち出し、また、他に漏らしてはならない。契約の終了後及び解除後も同様とする。また、本委託業務の過程で得られた記録、情報等を委託者の許可なく保管し、また、第三者に閲覧、転写、複写、貸与または譲渡等をしてはならない。

(業務専念の義務)

第17条 業務従事者は、本委託業務の履行中は、業務に専念すること。また、業務に関して金品等を受け取ってはならない。

2 受託者は、本業務委託の履行中に業務従事者が他の営業行為等に類することを行わせてはならない。

(経費負担及びリスク分担の区分)

第18条 委託者、受託者の経費負担区分は、別表1に定める。

2 前項に定める経費のほか、業務の性質上、必要と認められるものの負担区分については、委託者と受託者が協議のうえ定める。

3 法改正又はその他想定外の事態に関する業務及び費用の負担（リスク分担）については、別表2に定める。

（備品）

第19条 委託者が受託者に提供する貸与品は、別表3に定める。

2 受託者は、委託者から提供された貸与品に故障、滅失及び毀損等を発見したときは、直ちに委託者に報告するとともに、その指示に従わなければならない。

3 受託者は、委託者から提供された貸与品に、受託者の故意または重大な過失により故障、滅失及び毀損等を生じさせた場合は、直ちに委託者に報告するとともに、その指示に従い損害額を弁償しなければならない。

4 別表3の貸与品以外に必要な備品については受託者が費用を負担して購入するものとする。また、それらの修理等については受託者が費用を負担して行うこととする。

（事務室等）

第20条 受託者が履行場所に設置する事務室の他、会議室、更衣室、その他委託業務に必要となる場所については、委託者が無償で使用させるものとする。

（届出の変更）

第21条 受託者は、受託者の名称、所在地、電話番号、代表者等必要な事項に変更等が生じた場合は、速やかに委託者に届け出ること。

（事故等の報告）

第22条 受託者は、本委託業務の履行中に次に掲げる事故等が発生した場合には、直ちに委託者に報告すること。

- (1) 個人情報流出、漏洩等
- (2) 納入通知書等の紛失
- (3) 領収印の紛失
- (4) 収納した上下水道料金等の紛失
- (5) 本委託業務に関する電子データの損失等

- (6) 業務従事者による本業務委託履行中の交通事故
- (7) 緊急に対応を行う必要がある事態が発生した場合
- (8) その他、委託者に報告すべき重大な事故等

2 受託者は、前項の報告を行った後、委託者と事故等の処理について協議を行うこと。

(事故等の処理)

第23条 受託者は、事故等が発生した場合には、誠実に対処すること。

2 受託者は、本委託業務の履行に伴い、受託者の責めに帰すべき理由により第三者又は委託者に損害を与えたときは、受託者の責務及び債務の範囲内において受託者の責任により処理すること。また、受託者自ら本委託業務に関する損害賠償責任保険に加入し、これを賠償すること。

3 受託者は、事故等の処理を行った場合、速やかに委託者にその結果を報告すること。

(災害、渇水等非常時の対応)

第24条 委託者は、災害や事故の発生、異常渇水等の非常時（以下「非常時」という。）には、受託者に対し支援要請をすることができる。受託者は、非常時に備え、平時から委託者からの支援要請に備えた体制整備に努めること。

2 受託者は、非常時に委託者から支援要請を受けた場合は、受託者は通常時の業務従事者以外に、速やかに人員、車両等の支援体制を整え、委託者に協力するよう努めること。

3 非常時に受託者が行う支援業務はおおむね次のとおりとする。

- (1) 応急給水活動
- (2) その他応急復旧に関すること
- (3) 被害状況の把握及びとりまとめ
- (4) 災害時の被害状況の届け出等の受理及び委託者への報告

4 受託者は非常時の支援業務が終了したときは、書面により委託者に出動人員、業務内容時間等を報告すること。

5 本委託業務以外で支援業務に要した費用が発生した場合は、その費用負担につい

て、委託者と受託者が協議のうえ定めるものとする。

- 6 委託者及び受託者は、大規模災害の発生に備え、災害発生時における支援協定について、協議を行い、締結に努めること。

(権利義務の譲渡、業務の再委託等)

第25条 受託者は、この委託契約から生じる権利義務等を第三者に譲渡し、又は委託してはならない。ただし、あらかじめ委託者の書面による承諾を得た場合はこの限りでない。

- 2 受託者は、前項の規定により、本委託業務の一部を第三者に譲渡又は委託しようとする場合は、あらかじめ譲渡又は再委託の範囲及び譲渡先又は再委託先を書面により委託者に届け出をし、承認を得ること。

- 3 譲渡又は再委託の範囲は受託者が責任を果たせる範囲とし、譲渡先又は再委託先に問題が生じた場合は、受託者の責任において解決すること。

(契約の解除等)

第26条 委託者は、受託者が次のいずれかに該当すると認められる場合は、本委託契約を解除し、若しくは是正を指示し、賠償を求めることができる。

- (1) 本委託業務の履行中に不正行為があったとき
- (2) 故意または重大な過失により委託者又は使用者に損害を与えたとき
- (3) 委託者の合理的な指示に速やかに従わないとき
- (4) 不信行為または委託者の信用を失墜する行為があったとき
- (5) 本委託業務を履行することが困難なとき
- (6) その他本委託業務の受託者として適当でないと判断されたとき

- 2 受託者が前項各号に該当したことに伴う契約の解除等により、委託者に損害を与えた場合、受託者はその一切の費用を負担しなければならない。

- 3 受託者が契約を解除しようとする場合は、解除しようとする日の3か月前までに委託者に申し出ること。

- 4 受託者の責による契約解除の場合、受託者は契約に係る違約金、次の委託事業者が決定するまでの代替費用等を負担すること。

(委託料の支払)

第27条 受託者は、1ヶ月ごとの委託料として、消費税及び地方消費税を除く委託料総額（税抜）の60分の1の金額（金額に1000円未満の額が生じる場合は、1000円未満の額を切り捨てた額とし、切り捨てた額を令和7年4月分の請求においてまとめた額。）に、本委託業務の履行月における税率により計算した消費税及び地方消費税を加えた金額を上限とし、履行月の検査に合格した分について、履行月の翌月10日までに、適法な請求書により委託者に請求すること。

2 前項の規定にかかわらず、受託者は、委託者との合意がある場合には、複数月分をまとめて請求することができる。

3 委託者は、受託者から適法な請求書を受理したときは、受理した日から30日以内に受託者が指定した口座に支払うものとする。

（事務引継）

第28条 受託者は、契約期間が満了したとき、または本委託業務に関する契約が解除されたときは、委託者の指定する期日までに一切の事務を整理し、関係書類等を委託者または委託者が指定した者に引き継ぐこと。また、引継ぎに当たっては、委託者の業務遂行に支障がないように迅速かつ合理的に行うものとし、電子データは引継ぎを受ける者が使用可能な形式で、書類等については順序良く分類・整理し一覧表にまとめ、物品については一覧表を作成して汚れや破損等がない状態にし、直ちに使用可能な状態で引き継ぎを行うこと。

2 事務引継ぎに際して、契約期間が満了した若しくは契約を解除された受託者（この条において「旧受託者」という。）と新たに契約を締結する受託者（この条において「新受託者」という。）は、引継ぎに際し相互に協力すること。特に、業務に関わる人員の雇用については、最大限配慮し協力すること。

3 事務引継ぎに係る費用は、すべて旧受託者の負担とする。

4 前項の規定にかかわらず、業務に直接関係する事項以外のものについては、引継ぎに際して、関係者の合意がある場合には、委託者の許可を得たうえで物品等を有償で譲り渡すことができる。

5 旧受託者は、本委託業務の履行期間中に知り得た全ての事項について、委託者の許可を得て、本委託業務の終了後、再現不可能な方法で処分、廃棄し、処分結果を

報告すること。ただし、事務引継ぎに必要なもの及び委託者の指示があるものを除く。

- 6 新受託者及び旧受託者は、本委託業務の契約期間満了後、上記の通り事務引継ぎ等を速やかに行い、引継ぎ終了後に委託者にその旨を報告すること。

(原状回復)

第29条 受託者は、契約期間が満了したとき、または本委託業務に関する契約が解除されたときは、速やかに履行場所等の原状回復を行うこと。ただし、下記に掲げる場合についてはこの限りではない。

- (1) 受託者が契約期間後の次回契約の受託者となった場合
- (2) 委託者が原状回復を要しない旨を受託者に通知した場合

- 2 前項の原状回復に係る費用は、すべて受託者の負担とする。

(提出書類の様式)

第30条 本仕様書に記載のある、受託者が委託者に提出する各種書類の様式は、特に指定のあるものを除いて、委託者と受託者との協議の上定めるものとする。

(業務改善)

第31条 受託者は、本仕様書に記載のある事項に関して、積極的に業務改善提案を行い、委託者と協力して業務の効率化や収支の改善に努めること。

- 2 受託者は、委託者と協力して、デジタル技術の活用等により使用者の利便性の向上に努めること。

(提案の実施)

第32条 受託者は、本業務委託における受託候補者選定の際に提出した業務提案書の内容について、誠意をもって忠実に遂行すること。

(その他)

第33条 委託者及び受託者は、本委託業務の履行に当たり本仕様書に記載のない事項又は疑義が発生した場合は、速やかに協議を申し入れ、対応を決定すること。ただし、緊急を要する場合は、委託者の指示によることとする。

- 2 委託者は、必要に応じて受託者に対して本委託業務に関する監査又は調査を行うことができることとし、受託者はこれに誠実に対応すること。