函館市企業局水道料金等徴収業務委託仕様書

令和７年７月
函館市企業局

目　　次

第１章　一般事項

第１条　本業務の履行区域 ---------- 1
第２条　本業務の範囲 ---------- 1
第３条　本業務の履行期間 ---------- 2
第４条　本業務の履行準備期間 ---------- 2
第５条　本業務の履行に係る執務場所等 ---------- 2
第６条　本業務の履行日および履行時間 ---------- 2
第７条　法令等の遵守 ---------- 2
第８条　業務委託監督者 ---------- 3
第９条　業務責任者等 ---------- 3
第10条　業務従事者 ---------- 3
第11条　現金取扱者の指定等 ---------- 4
第12条　業務従事者の遵守事項 ---------- 4
第13条　業務従事者研修の実施 ---------- 4
第14条　業務調整会議の開催 ---------- 4
第15条　秘密の保持 ---------- 5
第16条　個人情報の保護 ---------- 5
第17条　文書等の取扱い ---------- 5
第18条　事故発生時の処置 ---------- 6
第19条　水道料金等オンラインシステム等 ---------- 6
第20条　つり銭 ---------- 6
第21条　費用負担区分 ---------- 6
第22条　業務手順書の作成 ---------- 6
第23条　本業務の履行状況に係る検査等 ---------- 7
第24条　モニタリングの実施 ---------- 7

第２章　本業務の業務内容

第25条　本業務の業務内容 ---------- 7
第26条　本業務の業務実績 ---------- 10

第３章　委託料の請求等

第27条　委託料の請求等 ---------- 10

第４章　収納率の確保

第28条　収納率の確保 ---------- 11

第５章　その他の事項

第29条　履行義務 ---------- 11
第30条　他の受託事業者との連携等 ---------- 11
第31条　損害賠償責任 ---------- 11
第32条　再委託等の禁止 ---------- 11
第33条　提案事項の取扱い ---------- 11
第34条　災害等発生時の協力 ---------- 12
第35条　その他市政への協力 ---------- 12
第36条　契約解除または契約期間満了に伴う措置 ---------- 12
第37条　協議事項 ---------- 12

函館市企業局水道料金等徴収業務委託仕様書

本仕様書は，函館市企業局(以下「発注者」という。)の委託する水道料金等徴収業務（以下「本業務」という。)について，必要な事項を定めるものとする。

本業務の受注を受けた者(以下「受注者」という。)は，別に定める委託契約書および本仕様書等に基づき，お客さまサービスおよび収納率の向上に努め，本業務を適正に履行しなければならない。

第１章　一般事項

（本業務の履行区域）

第１条　本業務の履行区域は，函館市公営企業の設置等に関する条例(昭和 41 年函館市条例第 51 号)第３条第２項第１号に規定する水道事業の給水区域とする。ただし，発注者が必要と認めるときは，本業務の履行区域外において履行させることができるものとする。

（本業務の範囲）

第２条　本業務の範囲は，次のとおりとする。

（１）　受付・検針等業務

ア　受付業務

イ　定期検針業務

ウ　清算検針業務

エ　再検針調査業務

オ　調定業務

カ　量水器管理業務

キ　上下水道情報入力等業務

（２）　収納・滞納整理業務

ア　口座振替業務

イ　納入通知業務

ウ　収納業務

エ　滞納整理業務

オ　給水停止業務

（３）　前各号に掲げる業務に附帯する業務

（４）　業務提案事項の業務

２　前項に掲げる業務において取り扱う公金(以下「水道料金等」という。)は，次の各号に掲げるとおりとする。

（１）　函館市水道事業給水条例(昭和 34 年函館市条例第３号)第 27 条に規定する水道料金

（２）　函館市下水道条例(昭和 49 年函館市条例第 5 号)第 11 条第 1 項に規定する下水道使用料

（３）　函館市温泉供給条例(昭和 43 年函館市条例第 14 号)第 9 条に規定する温泉供給料金

（４）　函館市公共下水道事業受益者負担に関する条例(昭和 46 年函館市条例第 21 号)に規定する公共下水道事業に係る受益者負担金および分担金

（５）　函館市水洗便所改造等資金および排水設備設置資金貸付条例(昭和 49 年函館市条例第

６号)第２条に規定する水洗便所改造等資金および排水設備設置資金

（６） 前各号に掲げるもののほか，発注者が指定するもの

（本業務の履行期間）

第３条　本業務の履行期間は，令和８年(2026 年) ４月１日から令和１３年(2031 年) ３月 31 日までとする。

（本業務の履行準備期間）

第４条　本業務を円滑に履行するための引継ぎ等に要する履行準備期間は，契約締結日から令和８年(2026 年) ３月 31 日までとする。ただし，履行準備期間に要する費用は，受注者の負担とする。

（本業務の履行に係る執務場所等）

第５条　本業務の履行に係る執務室，業務用車両置き場などの執務場所等ならびにその名称および位置は，次に定めるとおりとし，無償で提供するものとする。

（１） 執務場所等　　函館市企業局本庁舎内１階，２階および３階の一部
　　名　　称　　函館市水道お客さまセンター
　　位　　置　　函館市末広町５番 14 号

（２） 執務場所等　　函館市椴法華支所内１階の一部ほか
　　名　　称　　函館市水道お客さまセンター東部営業所
　　位　　置　　函館市新浜町 156 番地１ほか

（本業務の履行日および履行時間）

第６条　本業務の履行日は次の各号に掲げる日を除く日とし,履行時間は午前８時 45 分から午後５時 30 分までとする。

（１） 日曜日および土曜日

（２） 国民の祝日に関する法律(昭和 23 年法律第 178 号)に規定する休日

（３） 12 月 29 日から翌年の１月３日までの日(前号に掲げる日を除く。)

２　前項の規定にかかわらず，第２条第１項第１号イに規定する定期検針業務の履行日は検針業務日程表に定めた日とし，履行時間は午前８時から午後６時までの間とする。

３　前２項に掲げる履行日および履行時間以外に，本業務を履行する必要がある場合においては，発注者と受注者が別に協議し定めるものとする。

（法令等の遵守）

第７条　受注者は，本業務の履行にあたっては，第２条第２項に掲げる条例のほか，函館市水道事業給水条例施行規程(昭和 38 年函館市水道局規程第４号) および函館市下水道条例施行規程(平成６年函館市水道局規程第 15 号)その他本業務に関連するすべての法令等を遵守しなければならない。

（業務委託監督者）

第８条　発注者は，本業務の履行管理を行うため，業務委託監督者を選任する。

２　発注者は，業務委託監督者を選任したときは，別記第１号様式(業務委託監督者通知書)により受注者に通知しなければならない。また，業務委託監督者に変更等があったときも同様とする。

３　業務委託監督者は，料金課長とする。ただし，必要に応じて他の職員を指名し，その職務に当たらせることができる。

４　業務委託監督者は，次の各号に掲げる権限を有するものとする。

（１）　本業務を適正に履行させるための受注者に対する指示

（２）　本業務の履行に関する受注者との協議の要請

（３）　本業務の契約締結後における軽易な業務内容の変更に係る承諾

（４）　本業務の履行状況の検査

（業務責任者等）

第９条　受注者は，次の各号に掲げるとおり，本業務に従事する従業員(以下「業務従事者」という。)の中から，本業務の総責任者となる業務責任者および業務責任者を補佐する副業務責任者と各業務のリーダー(以下「業務責任者等」という。)を選任しなければならない。

（１）　業務責任者　　１人

（２）　副業務責任者　　１人

（３）　受付・検針等業務リーダー　　３人以上

（４）　収納・滞納整理業務リーダー　　２人以上

２　受注者は，業務責任者等を選任したときは，速やかに別記第２号様式(業務責任者等届出書)を発注者へ提出しなければならない。また，業務責任者等に変更があったときも同様とする。

３　業務責任者等は，本業務を適正かつ確実に履行するため，十分な知識と能力,判断力を備えるとともに，業務従事者に対する適切な指示，指導を行える者でなければならない。

４　業務責任者等のうち１人以上は，給水装置工事主任技術者の資格を有し，給水装置に関する技術的な業務にも対応できる者でなければならない。

５　業務責任者および副業務責任者は，水道メーター検針業務および水道料金等収納業務の実務経験を通算して５年以上有する者とし，どちらか一方は必ず本業務の履行に係る執務場所に常駐しなければならない。ただし，両者不在の際に，代理となる者を指名したときはこの限りではない。

６　受付・検針等業務，収納・滞納整理業務に配置するリーダーは，水道メーター検針業務または水道料金等収納業務の実務経験を通算して３年以上有する者とし，受注者は，第２条第１項第１号から第４号に掲げる業務が円滑に履行されるよう各業務のリーダーを適切に配置しなければならない。

（業務従事者）

第 10 条　受注者は，受注者の責任において業務従事者を確保し，本業務を円滑に履行するために必要な人員を配置しなければならない。なお，受注者は，可能な限り函館市在住者を優先

して雇用するよう配慮するものとする。

２　受注者は，業務従事者を定めたときは，速やかに別記第３号様式(業務従事者届出書)を発注者へ提出しなければならない。また，業務従事者に変更等があったときも同様とする。

３　発注者は，前項に掲げる業務従事者届出書の提出を受けたときは，発注者が証明する業務従事者証を交付するものとする。なお，受注者は，業務従事者が本業務に従事しなくなったときは，直ちに業務従事者証を発注者へ返却しなければならない。

４　発注者は，業務従事者が本業務の履行上著しく不適格であると認められるときは，受注者に対し，その理由を明示して，業務従事者の交替を求めることができるものとする。

（現金取扱者の指定等）

第 11 条　受注者は，本業務を履行するにあたり，現金取扱者を指定するものとし，領収日付印を調製し，あらかじめ発注者の承諾を得なければならない。

２　受注者は，現金取扱者を指定したとき，または現金取扱者の指定を解除したときは，速やかに別記第４号様式(現金取扱者および領収日付印届出書)を発注者へ提出しなければならない。

（業務従事者の遵守事項）

第 12 条　業務従事者は,本業務を履行するにあたり,お客さまに対して親切丁寧な対応を行い,態度および言動に十分注意するとともに，その信頼を得るよう努めなければならない。

２　業務従事者は，本業務の履行中は制服を着用し，身だしなみに注意しなければならない。

３　業務従事者は，本業務の履行中は発注者が証明し交付する業務従事者証を常に携行し，お客さまから，業務従事者証の提示を求められたときは，速やかに提示し，正当な理由がない限り，これを拒んではならない。

４　業務従事者は，現地訪問時において，お客さまの土地または建物等に立ち入るときは，お客さまに立ち入り目的を告げ，必要な範囲を越えて立ち入ってはならない。

５　業務従事者は,お客さまの所有物件をき損しないよう細心の注意を払わなければならない。

６　業務従事者は，本業務の履行に関し，いかなる理由があっても，お客さまから水道料金等以外の金品その他のものを収受してはならない。

（研修の実施）

第 13 条　受注者は，本業務の履行に必要な実践的な知識や技能の習得，接遇等の研修を適宜実施し，業務従事者の業務能力の維持，向上に努めなければならない。

２　発注者は，受注者の業務内容を把握し，自身の業務能力を維持，向上するため，受注者の協力のもと，発注者の職員をオンラインシステムの操作や実務内容に関わる研修に参加させることができるものとする。

（業務調整会議の開催）

第 14 条　発注者が必要と認めたとき，または受注者の求めに応じ，本業務の履行に関する進捗状況の確認，業務連絡，問題点およびその解決策等を協議するため，業務調整会議を開催するものとする。

（秘密の保持）

第 15 条　受注者は，本業務の履行に関して知り得た秘密について，本業務の履行の目的以外に利用し，または第三者に漏らしてはならない。なお，本業務の契約期間が満了または契約が解除された後においても同様とする。

（個人情報の保護）

第 16 条　受注者は，本業務の履行に際し，個人情報を取り扱うときは，個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号。以下「法」という。）第 66 条第 1 項およびその他関係法令等を遵守しなければならない。なお，本業務の履行に関する個人情報の保護およびその取扱いについては，次の各号に掲げるとおりとする。

（1）　受注者は，個人情報保護の重要性を認識し，個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報を適正に取り扱わなければならない。

（2）　受注者は，個人情報の漏えい，滅失，き損および改ざん等の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

（3）　受注者は，本業務の履行に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ，または不当な目的に利用してはならない。なお，本業務の契約期間が満了または契約が解除された後においても同様とする。

（4）　受注者は，本業務の履行に関する個人情報の処理を第三者に再委託し，または請け負わせてはならない。ただし，発注者の承諾を得たときは，この限りではない。

（5）　受注者は，個人情報を本業務の履行の目的以外に利用し，または第三者に提供してはならない。ただし，発注者の承諾を得たときは，この限りではない。

（6）　受注者は，個人情報が記載された資料(電磁的記録を含む。以下「資料等」という。)を複写し，または複製してはならない。ただし，発注者の承諾を得たときは，この限りではない。

（7）　受注者は，本業務の契約期間が満了または契約が解除された場合は，資料等を直ちに発注者に返還し，または発注者の指示により消去等しなければならない。

（8）　受注者は，個人情報の漏えい等の事故が発生した場合には，直ちに発注者に報告し，発注者の指示を受けなければならない。

（9）　受注者は，発注者が個人情報の管理状況等を確認するために行う立入検査に応じなければならない。

(10)　受注者は，個人情報の漏えい等により，発注者または第三者に損害を与えたときは，その損害を賠償しなければならない。

(11)　発注者は，受注者が前各号に掲げる事項に違反していると認めるときは，契約を解除することができるものとし,受注者は発注者に及ぼした損害を賠償しなければならない。

（文書等の取扱い）

第 17 条　受注者は，本業務の履行に関し発注者から提供を受けた，または受注者が作成した文書，帳票，電磁的記録(以下「文書等」という。)を紛失およびき損等することがないよう細心の注意を払い整理，保管するとともに，発注者の指示に基づき保存および廃棄するなど適正に管理しなければならない。

（事故発生時の処置）

第 18 条　受注者は，本業務の履行に際し，次の各号に掲げる事故が発生した場合には，直ちにその状況を発注者に報告するとともに，発注者と協議のうえ，適切な処置を講じるものとする。ただし,緊急に処置を講ずる必要があるときは,受注者の責任において行うものとする。

（１）　収納した現金等の紛失，盗難等

（２）　領収日付印の紛失等

（３）　文書等の紛失およびき損等

（４）　業務従事者証の紛失

（５）　発注者から貸与を受けた機器および物品の紛失，き損等

（６）　受注者の帰責によるお客さま所有物件等のき損

（７）　前各号に掲げるもののほか，発注者に報告する必要があると受注者が認めるもの

２　受注者は，事故の原因，処置の方法および今後の改善策等を記載した事故報告書を作成し，発注者へ提出しなければならない。

（水道料金等オンラインシステム等）

第 19 条　受注者は，本業務を履行するにあたり，発注者が指定する水道料金等オンラインシステム，マッピングシステムおよび住民基本台帳システム等(以下「システム等」という。)を使用しなければならない。ただし，　システムの保守管理および帳票等出力処理，プログラムの変更等ならびにシステムを使用するために用いる端末機器等に要する費用は，発注者が負担するものとする。

（つり銭）

第 20 条　水道料金等の収納に係るつり銭は，受注者が準備しなければならない。

（費用負担区分）

第 21 条　本業務の履行に係る発注者および受注者の費用負担区分は，別表１「費用の負担区分表」に掲げるとおりとする。ただし，本業務を履行するにあたり，当初予定していなかった費用の負担については，発注者と受注者が別に協議し定めるものとする。

２　発注者は，別表２「貸与品一覧表」に掲げる物品等を受注者に貸与できるものとし，受注者は，物品等が貸与されたときは，善良なる管理者の注意をもってこれを管理しなければならない。

（業務手順書の作成）

第 22 条　受注者は，発注者が所有する業務引継書等を参考にして，本業務を履行するために必要な業務手順書を指定された期日までに作成し，発注者へ提出しなければならない。

２　受注者は，必要に応じて業務手順書の内容を変更するときは，あらかじめ発注者と協議し承諾を得たうえで，変更箇所を示した内容の資料を作成し，業務手順書の差し替えを行わなければならない。

３　前２項で受注者が作成した業務手順書は，発注者および受注者で共有して使用することとする。

（本業務の履行状況に係る検査等）

第23条　受注者は，本業務の履行に係る日報および月報ならびに年報（以下「日報等」という。）を作成し，発注者へ提出しなければならない。

２　発注者は，前項により提出を受けた日報等に基づき，本業務の履行状況を検査するものとする。ただし，発注者が必要と認めるときは，本業務の履行状況を臨時に検査することができるものとし，受注者に対し必要な報告を求めることができるものとする。

（モニタリングの実施）

第24条　本業務の委託にあたっては，本業務が本仕様書等に沿って適切に履行されているかを継続的に確認，評価し，必要に応じて指示，改善等を行うモニタリングを実施することとする。

２　モニタリングの実施にあたっては，発注者が別に定める「モニタリングの実施に関する取扱い」に基づき，受注者が評価調書により自己評価を行い，発注者は受注者から提出された評価調書および日報等に基づいて実績評価を行うこととする。

第２章　本業務の業務内容

（本業務の業務内容）

第25条　本業務の業務内容は，次のとおりとする。

（１）　受付・検針等業務

ア　受付業務

(ｱ)　水道，下水道の使用開始，中止，名義変更等（インターネット，ファクシミリを含む。）の受付

(ｲ)　水道使用者等からの問合せ，相談，苦情等の受付

(ｳ)　水道メーター等開閉栓工事の受付

(ｴ)　水道使用開始申込書，廃止届の受付

(ｵ)　給水装置工事に伴う水道メーター払出請求受付

(ｶ)　水道メーター返納受付

(ｷ)　納入通知書再発行の受付

(ｸ)　水道料金等納入証明書・水量証明書交付申請の受付および交付

(ｹ)　その他の附帯業務

イ　定期検針業務

(ｱ)　検針データの配布および回収

(ｲ)　水道メーター検針および検針票の交付

(ｳ)　汚水排出量の除外・加算水量メーターの検針および検針票の交付

(ｴ)　異常時の調査および報告

(ｵ)　水道，下水道の使用開始，中止，名義変更等の受付

(ｶ)　各種検針情報（メーター位置，検針回順，検針注意事項，管理先等）の管理

(ｷ)　検針票の郵送

(ｸ)　各種お知らせの投函

(ｹ)　検針業務等に関する相談，苦情，問い合わせ等の対応
(ｺ)　検針業務日程表の作成
(ｻ)　その他の附帯業務

ウ　清算検針業務
(ｱ)　検針箇所の事前準備
(ｲ)　検針および転居清算伺書作成
(ｳ)　転居清算伺書入力結果の検査
(ｴ)　現金清算
(ｵ)　異常時の調査および報告
(ｶ)　その他の附帯業務

エ　再検針調査業務
(ｱ)　調査対象箇所の抽出
(ｲ)　チェックリスト等の確認，入力
(ｳ)　現地再検針，電話等による調査および返戻郵便物に係る調査等
(ｴ)　再検針調査票の作成，検査，入力
(ｵ)　調査入力結果の検査
(ｶ)　修繕工事報告書等の確認，入力
(ｷ)　無届使用者に対する水道供給の停止，解除
(ｸ)　止水栓の開閉栓作業
(ｹ)　検針不能箇所，水道メーター取替不能箇所等の調査
(ｺ)　調査に伴うロードサーベイデータ処理および水道メーター器差試験
(ｻ)　長期不在箇所の閉栓作業承諾
(ｼ)　その他の附帯業務

オ　調定業務
(ｱ)　料金更正出力検査
(ｲ)　転居清算出力検査
(ｳ)　その他の附帯業務

カ　量水器管理業務
(ｱ)　給水装置工事に伴う水道メーター払出
(ｲ)　水道メーター等開閉栓工事の発注準備
(ｳ)　水道メーター払出，受入在庫日報入力，作成
(ｴ)　取替，閉栓工事に伴う返納水道メーター等受入
(ｵ)　除却水道メーターの分別および抹消番号整理
(ｶ)　取替工事に伴う水道メーター払出
(ｷ)　水道メーター取替票，水道使用廃止届の入力，修正
(ｸ)　計画取替，閉栓工事発注準備

(ｹ)　その他の附帯業務

キ　上下水道情報入力等業務

(ｱ)　上水道マスタ新設等の入力

(ｲ)　下水道情報等入力

(ｳ)　下水道除外，加算水量入力等

(ｴ)　下水道除外，加算水量認定通知の発送

(ｵ)　下水道使用料賦課入力等

(ｶ)　その他の附帯業務

（２）　収納・滞納整理業務

ア　口座振替業務

(ｱ)　口座振替申込等の処理

(ｲ)　口座情報の入力

(ｳ)　口座振替開始のお知らせ発送

(ｴ)　金融機関への口座振替，中止依頼

(ｵ)　口座振替の結果処理

(ｶ)　口座振替済のお知らせ発送

(ｷ)　口座再振替のお知らせ（督促状）発送

(ｸ)　入力済口座振替依頼書の整理，保存

(ｹ)　法人への口座振替事前通知

(ｺ)　口座振替の推進

(ｻ)　その他の附帯業務

イ　納入通知業務

(ｱ)　定例発行の納入通知書発送

(ｲ)　随時発行の納入通知書発送

(ｳ)　その他の附帯業務

ウ　収納業務

(ｱ)　水道料金等の窓口および現地訪問時における現金等の収納

(ｲ)　収納金の整理，管理および出納取扱金融機関への引継ぎ

(ｳ)　収納消込みに関わるＯＣＲ処理

(ｴ)　納入済通知書（収入原票）の整理および管理

(ｵ)　収入金の整理と資料の作成

(ｶ)　過誤納金に係る充当または還付処理

(ｷ)　その他の附帯業務

エ　滞納整理業務

(ｱ)　水道料金等の未収金の回収

(ｲ)　督促状の発送
(ｳ)　電話および現地訪問による催告
(ｴ)　滞納者との納入交渉および納入確約書の取り交わし
(ｵ)　滞納者との納入交渉記録の作成および管理
(ｶ)　催告書の発送
(ｷ)　住民基本台帳システムによる居所調査
(ｸ)　宛先不明等による納入通知書等の返戻郵便物に係る調査等
(ｹ)　消滅時効到来債権の時効完成に係る調査，入力
(ｺ)　徴収停止処理（水道料金）
(ｻ)　未納下水道使用料の差押予告対象者の抽出
(ｼ)　その他の附帯業務

オ　給水停止業務
(ｱ)　給水停止予告通知書の発送
(ｲ)　給水停止予定日のお知らせの配布および発送
(ｳ)　給水停止の執行および給水停止書の配布
(ｴ)　給水停止の解除（第６条第１項に規定する履行日および履行時間以外の問合せ対応を含む。）
(ｵ)　給水停止者の無断使用の有無等に係る水道メーター等の点検調査等
(ｶ)　給水停止者に係る居住実態等の把握のための現況調査
(ｷ)　その他の附帯業務

（３）　前各号に掲げる業務に附帯する業務
ア　郵便物の発送および郵便料の集計
イ　電子計算機処理に係る集計
ウ　統計処理および資料作成

（４）　業務提案事項の業務
※　契約前の調整会議で決定

（本業務の業務実績）
第 26 条　本業務の業務実績は，別表３「令和３～６年度(2021～2024 年度) 業務実績表」に掲げるとおりである。

第３章　委託料の請求等

（委託料の請求等）
第 27 条　本業務に係る委託料の請求および支払いは，次の各号に掲げるとおりとする。
（１）　委託料の支払いは月払いとし，当該１か月の委託料は，消費税および地方消費税相当額(以下「消費税額等」という。)を含まない委託料総額を本業務の履行期間の月数で除して得た額(その額に 100 円未満の端数があるときは,本業務の履行期間の最終月におい

て調整する。)に消費税額等を加算した額とする。

（２） 受注者は，当該１か月の本業務が完了したときは，発注者へ委託料の支払いを請求しなければならない。

（３） 発注者は，受注者から適法な委託料の支払いの請求があったときは，請求があった日から 30 日以内に委託料を支払うものとする。

第４章　収納率の確保

（収納率の確保）

第 28 条　受注者は,各年度における水道料金および下水道使用料の収納率について,別表４「水道料金および下水道使用料に係る収納率の目標値」に掲げる目標値を確保したうえで，さらなる収納率の向上に努めなければならない。

２　受注者は，前項に規定する各年度の収納率が目標値に達しなかったときは，その要因を分析したうえで発注者へ報告し，発注者が必要と認めたときは，受注者に対し業務の改善等を求めることができるものとする。

第５章　その他の事項

（履行義務）

第 29 条　受注者は，本仕様書等に明記されていない事項についても，本業務の性質上，当然必要な事項については，受注者の負担により履行しなければならない。

（他の受託事業者との連携等）

第 30 条　受注者は，発注者が別に委託するシステム等の受託事業者と連携するとともに，これら受託事業者が定期または発注者の求めに応じ開催する会議等に参加するなど，互いに協力して本業務の円滑な履行に努めなければならない。

（損害賠償責任）

第 31 条　受注者は，本業務の履行に関し，故意または過失により，発注者または第三者に対し損害を与えたときは，その損害を賠償しなければならない。

２　受注者は，前項に規定する損害の賠償に備えるため，損害賠償責任保険等に加入しなければならない。

（再委託等の禁止）

第 32 条　受注者は，本業務を他（受注者の子会社（会社法（平成１７年法律第８６号）第２条第３号に規定する子会社をいう。）を含む。）に委託し，または請け負わせてはならない。ただし，本業務の一部について，あらかじめ書面により発注者の承諾を得た場合は，この限りではない。

（提案事項の取扱い）

第 33 条　受注者は，本業務の契約締結後において，本業務の履行に係る業務内容の変更等を提案することができる。ただし，この場合においては，その提案内容およびその提案内容に係

る費用の負担について，あらかじめ発注者と協議し，承諾を得るものとする。

（災害等発生時の協力）

第 34 条　受注者は，災害等の発生に伴い，発注者から応援要請があった場合は，本業務の履行に支障のない範囲において，可能な限り協力しなければならない。

（その他市政への協力）

第 35 条　受注者は，本業務の履行に係る業務活動を通じて，市民から支援や保護を求められたとき，または現地訪問先等で異変等を発見したときは，関係機関へ通報するなど，発注者の求めに応じ，発注者および函館市が実施する取組みに協力しなければならない。

（契約解除または契約期間満了に伴う措置）

第 36 条　受注者は，本業務の契約が解除された場合においては，別に定める委託契約書および本仕様書に定めるもののほか，次の各号に掲げる措置を講じなければならない。

（１）　発注者から貸与を受けた機器および物品は，速やかに発注者へ返却しなければならない。

（２）　発注者の指定する日までに，本業務の契約解除の日までの日報等を発注者へ提出するとともに，収納した水道料金等を発注者または発注者の指定する者(以下「発注者等」という。)に引継がなければならない。

（３）　文書等は，発注者の指示に従い，速やかに発注者へ引渡し，または廃棄等しなければならない。

（４）　本業務の履行に関する一切の業務を発注者等に誠意をもって引継がなければならない。

（５）　前各号に掲げる措置は，受注者の責任において行うものとし，それに要する費用は，受注者の負担とする。

２　前項の規定は，本業務の契約期間満了後において，発注者と受注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。

（協議事項）

第 37 条　本仕様書に定めのない事項または本仕様書の内容について疑義が生じた場合には，その都度，発注者と受注者が協議し定めるものとする。

別表１（第21条関係）

「費用の負担区分表」

区　　分	内　　容	発注者	受注者
人件費	給料および各種手当		○
	社会保険料等		○
	健康診断費用		○
建物維持管理費	改装費および改修費	○	
	暖房設備，空調設備および消防機器設備等に係る点検費等	○	
	清掃費	○	
	光熱水費	○	
	防犯警備に係る経費	○	
	お客さま車両駐車場所に係る費用	○	
通信費	固定電話料金	○	
	ファクシミリ使用料		○
	携帯電話料金		○
	インターネット，メール利用料		○
収納取扱手数料	口座振替取扱手数料	○	
	コンビニエンスストア収納取扱手数料	○	
	その他，水道料金等の収納に係る取扱手数料	○	
システム関係費	水道料金等オンラインシステム端末機，プリンター，サーバー機器類賃借料	○	
	ハンディターミナルおよび付属品賃借料(検針用・滞納整理用)	○	
	マッピングシステム端末機，サーバー機器類賃借料	○	
	ＯＣＲ機器一式（納付書データ取込用）賃借料	○	
	ＯＣＲ機器一式（水道ﾒｰﾀｰ取替工事OCRｶｰﾄﾞ取込用）賃借料	○	
	システム等機器類に係る通信費	○	
	システム等機器類に係る維持管理費	○	
	システム等出力帳票に係る経費	○	
	その他，システム等に係る各種経費	○	
郵送料	水道使用水量等のお知らせ(検針票)の送付（現地投函しないもの）		○
	水道使用開始届	○	
	料金変更・決定のお知らせ	○	
	水道メーター計画取替予定通知書	○	

区　　分	内　　容	発注者	受注者
郵送料	口座振替依頼書	○	
	口座振替依頼書受取人払郵便物	○	
	口座振替開始のお知らせ	○	
	口座振替済のお知らせ	○	
	口座再振替のお知らせ（督促状）	○	
	その他口座振替関係書類	○	
	納入通知書	○	
	再発行納入通知書	○	
	充当還付関係書類	○	
	督促状（直納）	○	
	督促状（公共下水道事業受益者負担金（分担金））	○	
	督促状（水洗便所改造等資金等）	○	
	催告書（水道料金等未納のお知らせ）	○	
	納付催告書（公共下水道事業受益者負担金（分担金））	○	
	償還催告書（水洗便所改造等資金等）	○	
	給水停止予告通知書	○	
	その他，受注者が業務上必要と認める郵便物		○
印刷製本費	水道使用開始申込書	○	
	水道使用廃止届	○	
	ハンディターミナルロール紙(検針用・滞納整理用)	○	
	水道使用開始届はがき他一式		○
	封筒（水道使用水量等のお知らせ(検針票)送付用）		○
	漏水パンフレット		○
	検針時現地投函用各種印刷物		○
	水道メーター故障取替請求票	○	
	水道メーター番号修正票	○	
	水道メーター計画取替予定通知書	○	
	水道メーター取替工事発注・報告票（OCRｶｰﾄﾞ）	○	
	水道メーター払出請求書	○	
	水道メーター返納書	○	
	水道メーター抹消番号整理票	○	
	口座振替依頼書		○

区　　分	内　　容	発注者	受注者
印刷製本費	口座振替依頼書目隠シール		○
	金融機関受付用口座振替依頼書（２枚複写）		○
	窓付封筒（納入通知書，督促状，各種お知らせ等用）		○
	滞納整理に係る領収書（３枚複写）		○
	訪問不在票用封筒		○
	納入確約書		○
	窓付封筒（給水停止予定日のお知らせ用）		○
	窓付封筒（給水停止書用）		○
	窓付封筒（下水道除外，加算水量認定通知用）		○
	その他，受注者が業務上必要と認める印刷物		○
備品費	事務用パソコン		○
	事務用プリンター		○
	固定電話（受注者回線）		○
	事務用机，テーブル類		○
	椅子		○
	キャビネット類		○
	更衣ロッカー類		○
	シュレッダー		○
	コピー機		○
	ファクシミリ		○
	住宅地図		○
	その他，受注者が必要とする備品，工具類		○
消耗品費	領収日付印		○
	局保存文書用ファイル(システム等出力帳票等)	○	
	プリンター用トナーおよびドラムユニット		○
	ドットプリンタ用インクリボン		○
	業務上必要な帳票類印刷用コピー用紙		○
	業務上必要な色上質紙		○
	宛名用コピーラベル		○
	業務従事者証用ラベル・ラミネート紙		○
	封印線，封印玉(遠隔表示装置用)	○	
	その他，受注者が必要とする事務用消耗品		○

区　　分	内　　容	発注者	受注者
営業車両維持費	車両購入費，車両賃借料および借上料		○
	車検，定期点検整備費および修繕費		○
	燃料費		○
	自動車損害賠償責任保険料および任意保険料		○
	その他車両に係る付属品		○
	営業車両保管場所に係る費用		○
	本業務履行上必要となる営業車両駐車場代		○
保険料	金銭等の紛失等，個人情報の漏えいおよびお客さま所有物件のき損等に係る損害賠償責任保険料		○
被服費	業務従事者の制服，名札等に係る費用		○
業務提案事項の業務に係る経費	※　契約前の調整会議で決定		

別表２（第21条関係）

「貸与品一覧表」

貸与品	数　量	内　訳		備　考
		本庁舎	東部営業所	
水道料金等オンラインシステム端末機	36 台	(34)	(2)	
水道料金等オンラインシステムプリンター	16 台	(15)	(1)	
ＯＣＲ機	2 台	(2)		
ドットプリンター	1 台	(1)		
ハンディターミナルおよび付属品 (検針用・滞納整理用)	61 台	(51)	(10)	
マッピングシステム端末機	2 台	(1)	(1)	
固定電話（局回線）	29 台	(26)	(3)	
事務机・テーブル類	76 台	(69)	(7)	
椅子	53 台	(48)	(5)	
キャビネット類	32 台	(29)	(3)	
更衣ロッカー	4 台	(2)	(2)	
パーティション	2 台	(2)		
止水栓開閉栓キー	5 個	(3)	(2)	
デジタル式はかり	1 台	(1)		
多機能型電子式水道メーター設定器	2 個	(1)	(1)	
水道メーター運搬用台車	1 台	(1)		
耐火金庫	1 台	(1)		
停水キャップ	55 個	(55)		※必要数を貸与
停水キャップ施錠用南京錠	29 個	(29)		※必要数を貸与
停水札	401 枚	(401)		※必要数を貸与
刺股	2 本	(2)		
その他発注者が認める備品等				

別表３（第26条関係）

「令和３～６年度(2021～2024年度）業務実績表」

業務区分		内　容	単位	令和３年度		令和４年度	
				本局	東部営業所	本局	東部営業所
受付・検針等業務	ア 受付業務	窓口来局者 1F，東部営業所	人	11,040	87	11,973	100
		窓口来局者 2F	人	1,912	－	1,788	－
		使用開始	件	6,470	173	5,670	75
		使用中止	件	7,585	132	6,946	75
		名義変更	件	1,523	54	1,576	17
		水道メーター開栓	件	119	4	88	13
		止水栓開栓	件				
		水道メーター閉栓	件	288	22	256	76
		止水栓閉栓	件				
		水道メーター亡失	件	2	0	2	0
		仮調定更正入力票起票・入力	件	12,298	－	12,275	－
		再調定・月次後調定更正　〃	件	*2,883*	－	3,693	－
		水道料金等納入証明書交付	件	44	0	55	0
		水量証明書交付	件	3	0	11	0
		水道契約状況の確認申請（交付）　※１	件	－	－	2	－
	イ 定期検針業務	毎月実検針	件	12,080	1,980	11,648	1,888
		毎月検針不能	件	212	2	327	8
		隔月実検針	件	826,215	32,804	808,958	32,330
		隔月検針不能	件	34,347	81	51,063	179
		誤検針	件	58	6	68	2
		検針票（ロール紙）	巻	7,276	299	7,628	306
		検針票郵送	件	13,691	1,364	14,342	1,403
		お知らせ等投函	件	1,035	20	1,094	8
		汚水排出量の除外水量メーター検針	件	5	－	40	－
		〃　加算水量メーター検針	件	478	－	411	－
	ウ 清算検針業務	清算検針（実検針）	件	10,733	185	10,463	167
		〃　（実検針不要）	件	4,076	293	3,992	255
		現金清算	件	23	0	18	0
		水道使用開始届はがき投函	枚	3,881	49	3,139	53
	エ 再検針調査業務	再検針調査対象	件	61,428	3,276	73,470	3,544
		再検針調査	件	7,285	632	7,519	237
		住基調査	件	*222*	－	*138*	－
		修繕工事報告書件数	件	3,073	252	3,100	229
		無届使用供給停止	件	64	－	71	－
		〃　解除	件	13	－	19	－
		止水栓閉栓（漏水等異常時）	件	588	2	370	0
		止水栓開栓	件	191	0	142	0
		ロードサーベイデータ処理	件	4	97	12	33
		水道メーター器差試験	件	0	0	0	0
	オ 調定業務	料金更正出力検査（仮調定）	件	*12,298*	－	*12,275*	－
		料金更正出力検査（本調定・月次後調定）	件	*2,883*	－	*3,693*	－
		転居清算出力検査	件	*14,832*	*478*	*14,473*	*422*

業務区分		内　容	単位	令和３年度		令和４年度	
				本局	東部営業所	本局	東部営業所
受付・検針等業務	カ 量水器管理業務	水道メーター払出	個	19,658	942	18,550	787
		〃　　返納	件	124	4	2,355	67
		〃　　開栓取付	件	138	11	143	13
		〃　　閉栓取外	件	934	92	799	57
		〃　　計画取替	件	19,389	689	16,412	662
		〃　　検満取替	件	440	6	592	6
		〃　　故障取替	件	58	10	60	17
		〃　　除却	個	19,293	797	17,863	736
	キ 上下水道情報入力等業務	水道マスタ新設等入力　新設	件	973	－	753	－
		〃　　改造	件	439	－	407	－
		下水道情報入力	件	1,132	－	1,071	－
		汚水排出量除外水量入力	件	1,335	－	1,228	－
		汚水排出量加算水量入力	件	1,632	－	1,451	－
		下水道除外，加算水量認定通知の発送	件	*1,325*	*78*	*1,336*	*80*
		下水道使用料賦課入力	件	547	－	405	－
収納・滞納整理業務	ア 口座振替業務	口座情報入力	件	6,776	－	6,717	－
		口座振替開始のお知らせ電算出力	件	6,829	－	6,801	－
		金融機関への口座振替依頼	件	589,853	－	579,947	－
		〃　　中止依頼	件	344	－	337	－
		口座振替結果処理(不能処理)	件	3,313	－	3,201	－
		口座振替済のお知らせ電算出力	件	34,326	－	36,201	－
		口座再振替のお知らせ(督促状)電算出力	件	9,267	－	8,720	－
		法人への口座振替事前通知（法人数）	件	192	－	198	－
収納・滞納整理業務	イ 納入通知業務	定例発行納入通知書電算出力	件	209,617	－	206,534	－
		随時発行　　〃	件	11,964	－	11,331	－
	ウ 収納業務	窓口等現金収納	人	10,995	73	11,040	100
		窓口等現金収納金額	円	106,178,754	810,959	101,732,931	876,566
		現地訪問現金収納	戸	1,982	－	1,838	－
		現地訪問現金収納金額	円	20,722,555	－	16,797,702	－
		収納消し込み（OCR処理）	件	802,355	－	791,088	－
		過誤納金に係る還付・充当処理	件	161	－	202	－
	エ 滞納整理業務	督促状電算出力	件	45,322	－	44,264	－
		電話による支払催促（支払約束取り付け分）	件	1,451	－	1,956	－
		納入確約書の取り交わし	件	100	－	93	－
		催告書電算出力	件	1,135	－	1,051	－
		住基調査	件	*410*	－	*446*	－
		返戻郵便物の調査	件	1,360	－	1,512	－
		徴収停止処理	件	*171*	－	*218*	－
		納入通知書再発行	件	19,560	－	18,399	－
	オ 給水停止業務	給水停止予告通知書電算出力	件	18,949	－	21,051	－
		給水停止決定通知書配布　※２	件	4,501	－	729	－
		給水停止執行	件	327	－	981	－
		給水停止解除	件	300	－	828	－
		給水停止者の無断使用の有無等に係る調査	件	143	－	263	－
		給水停止者に係る居住実態等の現況調査	件	70	－	105	－

※１　令和４年６月分から開始

※２　令和４年５月分で廃止（６月分以降は「給水停止予定日のお知らせ」配布。件数不明。）

斜字は直営業務

業務区分		内　容	単位	令和５年度		令和６年度	
				本局	東部営業所	本局	東部営業所
受付・検針等業務	ア 受付業務	窓口来局者 1F	人	13,167	88	13,106	79
		窓口来局者 2F	人	1,524	－	1,418	－
		使用開始	件	6,893	53	7,078	69
		使用中止	件	8,616	122	7,111	68
		名義変更	件	1,773	18	1,630	7
		水道メーター開栓	件	106	12	66	0
		止水栓開栓	件				
		水道メーター閉栓	件	262	53	407	1
		止水栓閉栓	件				
		水道メーター亡失	件	5	0	5	0
		仮調定更正入力票起票・入力	件	12,156	－	10,821	－
		再調定・月次後調定更正　〃	件	3,619	－	3,659	－
		水道料金等納入証明書交付	件	34	2	40	0
		水量証明書交付	件	15	0	2	0
		水道契約状況の確認申請（交付）	件	3	－	7	－
	イ 定期検針業務	毎月実検針	件	11,671	1,855	11,428	1,838
		毎月検針不能	件	141	8	152	2
		隔月実検針	件	843,524	32,217	832,187	31,921
		隔月検針不能	件	13,748	79	21,565	136
		誤検針	件	59	1	47	0
		検針票（ロール紙）	巻	7,596	299	7,643	287
		検針票郵送	件	15,266	1,220	17,130	619
		お知らせ等投函	件	1,104	0	1,014	0
		汚水排出量の除外水量メーター検針	件	6	－	6	－
		〃　　加算水量メーター検針	件	449	－	465	－
	ウ 清算検針業務	清算検針（実検針）	件	10,553	226	9,948	195
		〃　（実検針不要）	件	4,351	199	4,034	240
		現金清算	件	21	0	27	0
		水道使用開始届はがき投函	枚	3,166	30	2,980	46
	エ 再検針調査業務	再検針調査対象	件	73,217	3,522	67,593	2,824
		再検針調査	件	6,906	261	6,212	411
		住基調査	件	*205*	－	*197*	－
		修繕工事報告書件数	件	3,481	247	3,055	154
		無届使用供給停止	件	62	－	70	－
		〃　　解除	件	19	－	17	－
		止水栓閉栓（漏水等異常時）	件	531	0	516	1
		止水栓開栓	件	162	0	171	0
		ロードサーベイデータ処理	件	0	46	0	112
		水道メーター器差試験	件	0	0	0	0
	オ 調定業務	料金更正出力検査（仮調定）	件	*12,156*	－	*10,821*	－
		料金更正出力検査（本調定・月次後調定）	件	*3,619*	－	*3,659*	－
		転居清算出力検査	件	*14,925*	*425*	*14,009*	*435*

業務区分		内　容	単位	令和５年度		令和６年度	
				本局	東部営業所	本局	東部営業所
受付・検針等業務	カ 量水器管理業務	水道メーター払出	個	18,583	693	21,281	598
		〃　返納	件	225	2	300	0
		〃　開栓取付	件	167	11	126	4
		〃　閉栓取外	件	1,201	66	1,068	46
		〃　計画取替	件	16,882	665	17,588	582
		〃　検満取替	件	891	7	1,484	9
		〃　故障取替	件	50	7	41	9
		〃　除却	個	19,043	743	20,181	647
	キ 上下水道情報入力等業務	水道マスタ新設等入力　新設	件	625	－	597	－
		〃　改造	件	315	－	294	－
		下水道情報入力	件	828	－	810	－
		汚水排出量除外水量入力	件	1,214	－	1,243	－
		汚水排出量加算水量入力	件	1,441	－	1,422	－
		下水道除外，加算水量認定通知の発送	件	*1,325*	*79*	*1,363*	*80*
		下水道使用料賦課入力	件	391	－	406	－
収納・滞納整理業務	ア 口座振替業務	口座情報入力	件	6,425	－	6,296	－
		口座振替開始のお知らせ電算出力	件	6,450	－	6,338	－
		金融機関への口座振替依頼	件	577,778	－	575,084	－
		〃　中止依頼	件	390	－	439	－
		口座振替結果処理(不能処理)	件	3,432	－	3,744	－
		口座振替済のお知らせ電算出力	件	29,824	－	31,276	－
		口座再振替のお知らせ(督促状)電算出力	件	9,407	－	9,783	－
		法人への口座振替事前通知（法人数）	件	204	－	204	－
収納・滞納整理業務	イ 納入通知業務	定例発行納入通知書電算出力	件	211,162	－	212,976	－
		随時発行　〃	件	11,802	－	11,434	－
	ウ 収納業務	窓口等現金収納	人	11,005	84	11,087	74
		窓口等現金収納金額	円	104,274,262	616,844	100,664,064	606,530
		現地訪問現金収納	戸	1,574	－	1,534	－
		現地訪問現金収納金額	円	15,263,756	－	17,328,730	－
		収納消し込み（OCR処理）	件	789,029	－	789,107	－
		過誤納金に係る還付・充当処理	件	199	－	189	－
	エ 滞納整理業務	督促状電算出力	件	44,240	－	45,234	－
		電話による支払催促（支払約束取り付け分）	件	1,782	－	683	－
		納入確約書の取り交わし	件	74	－	110	－
		催告書電算出力	件	1,281	－	1,461	－
		住基調査	件	*475*	－	*417*	－
		返戻郵便物の調査（住基調査含む）	件	1,651	－	2,047	－
		徴収停止処理	件	*183*	－	*181*	－
		納入通知書再発行	件	17,574	－	17,274	－
	オ 給水停止業務	給水停止予告通知書電算出力	件	20,994	－	21,428	－
		給水停止予定日のお知らせ	件	4,903	－	6,757	－
		給水停止執行	件	1,220	－	1,426	－
		給水停止解除	件	1,198	－	1,363	－
		給水停止者の無断使用の有無等に係る調査	件	346	－	284	－
		給水停止者に係る居住実態等の現況調査	件	116	－	128	－

別表４（第 28 条関係）

水道料金および下水道使用料に係る収納率の目標値

水道料金および下水道使用料の各年度末日における収納率の目標値は，次に掲げるとおりとし，受注者は次に掲げる目標値を確保したうえで，さらなる収納率の向上に努めるものとする。

水 道 料 金	９１．４１％
下水道使用料	９１．３８％

＜計算式＞

$$\text{収　納　率} = \frac{\text{収納率} - \text{公権力の行使による収納額}}{\text{現年度調定額} + \text{過年度調定額} - \text{調定減額}} \times 100$$

注１　上記の計算式により算出されるそれぞれの収納率は，小数点第３位を四捨五入するものとする。

２　公権力の行使による収納額とは，水道料金の支払督促の活用に伴う強制執行による収納額または下水道使用料の滞納処分による収納額をいう。

３　過年度調定額とは，前年度末日における不納欠損処分後の収入未済繰越額である。

別記第１号様式（第８条関係）

業務委託監督者（選任・解除）通知書

年　　月　　日

様

函館市公営企業管理者
企業局長

函館市企業局水道料金等徴収業務に係る業務委託監督者を次のとおり（ 選任・解除 ）したので通知します。

選任または解除の別	選任年月日 または 解除年月日	所属部署名	役職名	氏　名	管理業務

別記第２号様式（第９条関係）

業務責任者等（選任・解除）届出書

年　　月　　日

函館市公営企業管理者
企業局長　　様

商号または名称
代表者職氏名

函館市企業局水道料金等徴収業務に係る業務責任者等を次のとおり（選任 ・ 解除 ）したので，届け出ます。

業務責任者等の別	選任または解除の別	選任年月日または解除年月日	氏　名	業務責任者等の担任業務

注１　本届出書を提出する際は，業務責任者等の職歴が分かる資料を添付してください。

別記第３号様式（第 10 条関係）

業務従事者届出書

年　　月　　日

函館市公営企業管理者
企業局長　　様

届出者

函館市企業局水道料金等徴収業務の業務従事者について，次のとおり届け出ます。

No.	氏　名	住　所	主な従事業務	新規または変更もしくは廃止の別

注１　本届出書を提出する際は，本業務の履行体制が分かる資料を添付してください。
２　業務従事者を新たに配置する場合は，新たに配置する業務従事者の顔写真（縦 3cm，横 2.4cm）１枚を添付してください。
３　業務従事者の従事業務が変更となる場合は，変更前および変更後の従事業務が分かるように「主な従事業務」欄に記載してください。
４　業務従事者を廃止する場合は，廃止する業務従事者の業務従事者証を返却してください。

別記第４号様式（第 11 条関係）

現金取扱者および領収日付印（指定・解除）届出書

年　　月　　日

函館市公営企業管理者
企業局長　　様

届出者

函館市企業局水道料金等徴収業務に係る現金取扱者および領収日付印を次のとおり（ 指定 ・ 解除 ）したので，届け出ます。

指定または解除の別	指定年月日 ま　た　は 解除年月日	氏　名	領収日付印	主な従事業務