

川西市上下水道局  
滞納整理・窓口業務委託仕様書

川西市上下水道局

# 川西市上下水道局滞納整理・窓口業務委託仕様書

## 1 基本項目

### (1) 目的

本仕様書は、川西市上下水道局が受託事業者に委託する「川西市上下水道局滞納整理・窓口業務委託」に関する業務の範囲・内容等について定めるものである。

### (2) 業務の履行

受託者は、本仕様書のほか関係法令及び川西市条例等の規定を遵守し、上下水道局の経営方針に従い使用者のサービス向上を念頭に合理的かつ能率的に業務を遂行するものとする。

### (3) 業務の対象区域

委託業務の対象区域は、川西市水道事業及び下水道事業の設置等に関する条例第3条第2項に定める給水区域内及び川西市上下水道局の指示する区域とする。

### (4) 委託業務の内容

委託業務の主な内容は、以下のとおりとする。

- 窓口・電話受付業務（FAX・インターネット受付含む）
- 収納業務（水道料金、下水道使用料等）
- 滞納整理・給水停止業務
- 料金計算・調定業務
- その他関連する業務

### (5) 委託業務の予定件数

委託業務の予定件数は、「委託業務予定一覧表」（別紙1）のとおりとする。

### (6) 委託業務の履行場所

主な業務の履行場所は、上下水道局内とする。

### (7) 委託業務の期間等

委託業務期間は契約日から令和6年3月31日までとする。

委託業務開始日は令和3年4月1日とする。

契約日から委託業務開始日の前日までの期間は委託業務開始準備期間とし、委託業務に従事する従業員（以下「業務従事者」という。）に委託業務に関する教育、研修を完了させ、業務開始に支障をきたさないこととする。

委託料の支払いは委託業務開始月分からとし、委託業務開始準備期間に係る経費等は、全て受託者の負担で行う。

### (8) 業務日及び時間等

窓口営業時間は以下を満たすものとする。

平日午前9時から午後5時30分までとする。ただし、業務上必要があるときは、上下水道局の承認のもと午後8時まで可能とする。給水停止実施日においては午後6時30分とし、必要に応じて午後6時30分以降も柔軟に対応する。なお、夜間や休日等も連絡体制は常時整えておくこと。

土曜・日曜及び国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）の規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日までの日を休業日とする。

業務時間外及び休業日においても、各業務の状況に応じ柔軟に対応するものとする。

業務時間及び業務内容については、上下水道局と受託者との協議により変更することができるものとする。

(9) 業務従事者

受託者は、業務遂行にあたって、業務責任者及び業務に従事する者について、書面により上下水道局に速やかに届け出るとともに、承認を得るものとする。変更する場合についても同様とする。

上下水道局は、業務従事者が不適格と認める場合、理由を明示してその交替を申し出ることができるものとする。

電子計算機・ハンディターミナル(以下「H/T」という。）・各種OA機器操作について技能・経験及び知識を有する者を配置するものとする。

(10) 現金取扱者

受託者は、業務遂行にあたって現金取扱者を指定するものとし、領収日付印を調製し、その者に貸与しなければならない。また、現金取扱者を解除した場合は領収日付印を返還させなければならない。

(11) 服装・業務受託者証

業務従事者は、業務に応じ統一した被服を着用し、清潔かつ作業内容に適した服装とするものとする。

業務従事者は、業務遂行中、上下水道局が交付する「川西市上下水道局滞納整理・窓口業務受託者証」を常に使用者から見やすい箇所に携帯し、提示を求められた場合はこれを提示するものとする。

業務受託者証は、受託者からの申請に基づき交付するが、受領後は受託者の責任において厳正に管理するものとする。また、変更が生じる場合は、その都度申請し、変更前の業務受託者証を返還するものとする。

(12) 貸与品・支給品・光熱水費・郵送料等

上下水道局は、委託業務遂行上必要とする機器及び設備等を受託者に貸与・支給する。

品名・数量については、「貸与品・支給品等一覧」(別紙2)のとおりとする。

貸与・支給に際しては、上下水道局及び受託者の両者立会いのもと行うものとし、受託者は確認後、貸与品受領書を上下水道局に提出するものとする。貸与品の使用と管理にあたっては善良な管理に努めるものとする。なお、受け渡し時期・場所は別途指示する。

貸与品については、台帳等を作成し、定期的に台帳との照合確認を行い、数量・機能・使用状況又は保管状況を確認し、滅失や破損等した時は速やかに上下水道局に報告し、その指示に従うものとする。

盗難や紛失、過失による毀損があった場合は、受託者の責任において賠償するものとする。

受託者は本仕様書に変更があったとき、若しくは当初の目的を完遂し、借用の必要がなくなったときは、貸与品等を速やかに上下水道局に返還するものとする。

前項の定めにより、受託者が貸与品等を返還するときは、受託者が提出した貸与品受領書と照合し、貸与品等の現状について確認するものとする。なお、貸与品等に損傷などがあった場合の処理は 項によるものとする。

光熱水費や郵送料等については、別紙2「その他」に記載するとおりとする。

その他必要な物品等は原則として受託者が用意するものとするが、上下水道局との協議による場合は、この限りではない。

(13) 使用物品等の負担区分

上下水道局は、別紙2支給品に示す帳票類の製作に要する費用を負担するものとする。

受託者は、上下水道局の負担によるものを除く一切の費用を負担するものとする。

(14) 留意事項

受託者は、業務遂行にあたって関係法令及び川西市水道事業給水条例、川西市下水道条例等関係規則並びに上下水道局が必要に応じて指示する事項を遵守しなければならない。

業務遂行にあたって、使用者の宅地内等に立ち入る場合は、その目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。また、使用者の所有物件を毀損しないよう細心の注意を払うものとする。

業務遂行中、上下水道局又は第三者に損害を与えた場合は、受託者の責任において賠償するものとする。

業務遂行にあたって、夜間及び早朝に使用者宅を訪問したり、電話業務を行う場合は使用者の了解又は指定がない限り、社会通念上逸脱した態様で行ってはならない。

使用者から苦情又は問い合わせがあった場合は、受託者の責任で対応するものとし、内容及び対応結果について書面により上下水道局に報告するものとする。

夜間・休日及び災害等緊急事態に備え、上下水道局と受託者で緊急連絡体制を整備するものとする。

業務遂行にあたっては、上下水道事業に関する品位の保持と信頼の確保を常に念頭においてこれにあたるものとする。

業務に従事する者は、業務遂行にあたって質問及び不明な点があった場合は受託者の責任者に問い合わせること。責任者は要点をまとめ、上下水道局があらかじめ指定する担当者と協議するものとする。

また、使用者等からその他の依頼や問い合わせがあった場合も同様とし、業務に従事する者と委託者職員との間では決して直接協議してはならない。ただし、上述の上下水道局があらかじめ指定する担当者の立ち会いの下において、業務に従事する者と委託者職員との間の直接協議がなされる場合はこの限りではない。

(15) 事故等発生時の処理

受託者は、次に掲げる事故等が生じたときは、直ちにその状況を上下水道局に報告するとともに速やかに事故報告書を作成し提出するものとする。

ア 領収書その他の書類の紛失等

イ 業務受託者証の紛失等

ウ 収納した上下水道料金等の紛失・盗難等

エ 貸与品の紛失・毀損等

オ 委託業務に関するデータの紛失・毀損等

カ その他、上下水道局に報告する必要があると認めるもの

受託者は委託業務の履行に関し、自己の責めに帰すべき事由により、上下水道局又は第三者に損害を与えたときはすべて受託者の負担とし、その賠償の責を負うものとする。ただし、上下水道局の故意若しくは重大な過失に起因する場合、又は天変地異その他避けることのできない非常災害による場合はこの限りではない。

(16) 報告

受託者は、窓口・電話の相談件数、訪問件数(市内・市外)、訪問徴収金額等各業務の実施結果及び上下水道局が指定する項目を整理した業務日報を作成し、翌営業日までに上下水道局に報告するものとする。

毎月の業務実施結果を整理した業務月報を作成し、翌月10日までに取りまとめるとともに、毎月1回会議を開催して上下水道局に報告するものとする。なお、会議の議事録については会

議後 10 日以内に受託者が作成し、上下水道局へ提出するものとする。

苦情等が発生した際は、上下水道局に報告するものとする。

報告様式・内容等の詳細は上下水道局と受託者で協議するものとする。

(17) 秘密の保持

受託者及び業務従事者は、業務を遂行するうえで知り得た一切の情報を上下水道局が指示する目的以外に使用し、又は第三者に漏らしてはならない。委託契約終了後も同様とする。

(18) 個人情報の保護

受託者は、受託業務のために個人情報を取り扱う場合は、川西市個人情報保護条例第 16 条の規定を遵守し、「個人情報保護に関する特記事項」(別紙 3)に掲げる事項についての安全確保の処理を行い、個人情報の保護に必要な措置を講ずるものとする。

(19) 審査

上下水道局は、必要に応じて受託者の業務状況・関係書類等を審査することができる。

受託者は、上下水道局から審査の請求があった場合は、これに応じるものとし関係書類等を提示又は提出するものとする。

受託者は、審査に伴い指摘事項等があった場合は速やかに是正し、改善報告書を提出するものとする。

上下水道局は、前項の是正を審査し、それでも改善されないときは契約を解除できるものとする。

(20) 事務引き継ぎ

受託者は、委託業務の開始前に必要なマニュアル等の引き継ぎを上下水道局又は上下水道局が指定する者から受けて委託業務に関する研修を行い、業務の遅延やサービスの低下を招いてはならない。

受託者は、委託業務の契約期間が満了となる時又は契約が解除される時は、速やかに委託業務に関する一切の事務を上下水道局又は上下水道局が指定する者に無償で引き継ぎをしなければならない。

(21) その他

契約日より業務開始日までの業務開始準備期間の業務計画書を提出しなければならない。

(22) 疑義

この仕様書に定めのない事項については、上下水道局と受託者双方で協議の上定めるものとする。ただし、緊急を要する場合は、上下水道局の指示するところによるものとする。

## 2 窓口・電話受付業務

(1) 水道の使用開始・中止の受付に関すること

窓口、電話、FAX、インターネットによる受付を行い、上下水道料金システムを操作しプリントアウトされる「水道開栓派遣書」、「水道閉栓派遣書」に必要事項を記載する。その後、派遣書を連絡箱に入れるもしくは上下水道局が閉開栓等業務を委託している事業者(P13 参照)へFAXする。なお、必要に応じて「水道開栓派遣書」、「水道閉栓派遣書」にマッピングを添付する。

(2) 名義変更に関すること

家族内の名義変更は、使用者の希望日もしくは定例検針日の翌日をもって行うこと。

(3) 送付先変更に関すること

使用者が、使用水量のお知らせ等の送付を給水場所以外に希望した場合は、送付先を登録すること。

(4) 各種届出受付に関すること

漏水減免申請

水道料金・下水道使用料漏水減免取扱要綱に基づき減免申請を受付する。申請受理後、決裁資料を作成し上下水道局の決裁を得る。

上下水道料金口座振替申込書の受理

使用者からの申請は金融機関窓口への提出を依頼し、できない場合は、受理後金融機関へ提出する。金融機関承認後、送付されるお客様控えを使用者に送付する。なお、納付書払への変更希望は、上・下水道料金口座振替解約届を上下水道局に提出するよう依頼する。必要があれば名義変更も同時に受け付けること。金融機関承認後、口座振替申込書を受理した際は受付簿に記載すること。

上下水道料金支払証明書・水道使用証明書等の発行（開栓・閉栓・使用量・収納額）

交付申請に基づき証明書を発行する。その際、運転免許証等により本人確認を行うこと。

(5) 上下水道料金等の説明に関すること

上下水道料金等についての問い合わせがあった場合は、内容をよく聴き、懇切丁寧に対応し、苦情等につながることをないよう留意すること。

(6) 上下水道料金の収納に関すること

上下水道料金等の窓口収納

上下水道料金等を収納したときは納入通知書の領収日付印欄に領収印を押印すること。小切手で収納を行った場合は領収書に証券受領印も併せて押印し、領収書を支払い者へ確実に手渡すこと。なお、先付の小切手を受領した際は預り書を交付後小切手はその日まで保管し、領収書を後日支払者へ送付すること。

銀行への入金整理

窓口で収納した現金は、納入済通知書と現金を照合の上、金庫に厳重に保管し、翌営業日に出納取扱金融機関に入金すること。

コンビニ入金の整理

コンビニ収納受託会社から送付されるデータ(モバイル決済を含む。)を用いて出納取扱金融機関に入金すること。

(7) 上下水道料金以外（前受金・分担金・手数料等）の受領に関すること

上下水道事業会計に属する前受金・分担金・手数料等の納付があった場合、上下水道料金と同様に出納取扱金融機関に入金する。

(8) 口座振替の促進に関すること

電話等で開栓、名義変更の届出があった場合や料金滞納者への接触時には上下水道料金の口座振替への切り替えを勧めること。

(9) 宅内漏水、水道メーター、メーターボックスの破損等の問い合わせの対応（業者紹介等）に関すること

宅内漏水の問い合わせには、簡易な漏水の調べ方等を説明し、早急に修理を行うよう依頼すること。漏水減免制度の説明をすること。使用者が川西市指定給水装置工事事業者を知っているのか確認し、知らない場合は、上下水道局給排水設備課のホームページ(同課備え付けの指定業者一覧)もしくは株式会社川西水道サービスを案内すること。水道メーターの破損については、上下水道局経営企画課に引き継ぎを行うこと。宅内以外の漏水やメーターボックスの破損については、上下水道局水道技術課に引き継ぎを行うこと。

メーターボックス位置に関する問い合わせなどがあった場合は、必要に応じて管路情報システム(マッピングシステム)で確認の上、対応すること。

(10) 閉栓に伴う現地精算業務に関すること

現地での精算は、原則行わない。ただし、現地での料金等の支払精算を希望した場合は水量、上下水道料金等を計算のうえ、現金と引き替えに精算業務を行い、H/Tまたは手書きの領収書を交付すること。

(11) 長期閉栓に伴うメーター撤去に関すること

長期閉栓されている水栓の内、メーター撤去が必要なものを上下水道料金システムより抽出し、対象者一覧表を作成すること。

(12) 水道使用の新設、種別変更、廃止に関すること

給排水設備課または川西市指定給水装置工事事業者からの書類に従い、次の処理を行う。

水栓の新規登録（使用者に関する情報を含む）

親メーター有の各戸検針各戸徴収の場合の付番

臨時用の開閉栓。一般用に計算用途変更し閉栓（閉栓後、家事用切替の場合）

下水道登録

水栓の廃止

下水道の臨時使用

メーター出庫等

(13) 入力に関すること

開栓、閉栓、用途変更、メーター撤去、メーター取替、送付先変更等について、上下水道料金システムへの入力を行うこと。なお、必要に応じて、使用者、上下水道局が閉開栓等業務を委託している事業者（P13 参照）物件の所有・管理者、川西市指定給水装置工事事業者を確認すること。

(14) 各戸検針、徴収の登録に関すること

上下水道局が各戸検針、徴収を承認し契約した物件について、水栓の新規登録を行うこと。

(15) 上下水道に関する問い合わせ・相談・苦情等の受付、対応に関すること

上下水道に関する問い合わせ（窓口・電話・メール・FAX等による）・相談・苦情等に関して、受託業務の範囲内であれば懇切丁寧に説明を行い、受託業務以外の内容であれば関係部署に確実に案内し引き継ぎを行うこと。

(16) 駐車サービス券の交付に関すること

来庁者の来庁時間が1時間を超えた場合、必要に応じて上下水道局に減免処理を依頼すること（川西市指定給水装置工事事業者等業者には交付しない）。

### 3 収納業務

(1) 上下水道料金の納入通知、督促状、催告書及び滞納金額のお知らせの送付に関すること

上下水道料金システム委託業者により作成、納品された納入通知書、督促状、催告書及び滞納金額のお知らせを6(1)に準じて経済的、合理的に分類し送付する。

(2) 上下水道料金等の消込処理に関すること

上下水道料金納入済通知書(OCR)によるもの

ア 上下水道局経営企画課からの納入済通知を分類し、OCR読取機により読み込み処理をする。

イ 読み込み処理の終了後、消込データを作成し、上下水道料金システムに取り込む。

口座振替による収納

ア 毎月15日・27日（金融機関が休業の場合は翌営業日）の振替日の6営業日前（例外あり）

までに振替口座情報を上下水道料金システムに入力する伝送データの授受等は、上下水道料金

システム委託業者が対応する。なお、口座振替の依頼を紙媒体で行っている金融機関（1行）に対しては、口座振替データ・口座振替依頼書（紙媒体）を作成し、送付する。

イ 振替後2営業日後（例外あり）に上下水道料金システム委託業者により口座振替結果が上下水道料金システムに取り込まれる。その後、日計日の入力を行う。

システム取り込み時に次の処理を行う。

1 送付先が設定されている振替済み者に対しては、取込日の2営業日後に「口座振替済通知書」が納品されるので経済的、合理的に分類し送付する。

2 残高不足の理由による口座振替不能分については、使用者に「上下水道料金振替不能通知」を送付する。

3 再振替は上下水道料金システム上、残高不足のみ対象となるので、残高不足以外の理由による口座振替不能分は、実態を調査し上下水道料金システム委託業者から納品される納入通知書を送付する。なお、再振替の振替不能分についても、実態を調査し督促状を送付する。残高不足により口座振替不能が続く場合は、実態を調査し、納付書払いに切り替える。

4 紙媒体での口座振替依頼分は再振替がないため、口座振替不能分は、実態を調査し、必要に応じて納入通知書を発行、送付する。

ウ 口座振替済収納データの上下水道料金システムへの消し込み処理については、上下水道料金システム委託業者が対応する。その後、日計日の入力を行う。

エ 依頼書分については入金確認後、消込用納付書をOCRで読み取り、上下水道料金システムに取り込む。

オ 大量発送する郵便物は種別ごとに集計し、発送する。

カ 滞納分の口座への請求は使用者へ事前通知の上随時行うこと。

コンビニエンスストア（モバイル決済を含む。）による収納

コンビニエンスストア（モバイル決済を含む。）による収納、消し込みについては、上下水道料金システム委託業者が行う。なお、速報データの消込は、1（8）に掲げる休業日を除く毎日、確報データの消込は、概ね5日ごとに行う。その後、日計日の入力を行うこと。

現金書留による収納

現金書留により送金を受けた時は、窓口収納と同様に処理し、領収書を使用者に送付する。送金された額に過不足があるときは使用者に連絡し処理する。

上記の収納消し込み処理を行った際に二重入金等があれば上下水道料金システムから「過誤納一覧」を表示し、後述の還付・充当処理を行うこと。

（3）収納日計表の作成に関すること

納入済通知書、口座振替、コンビニ収納（モバイル決済を含む。）による消し込み処理終了後、「収納日・収入区分別収入合計表」を作成し、上下水道局へ提出する。

（4）上下水道料金等の還付・充当処理に関すること

下記の還付・充当処理が必要となった場合は、使用者に確認を取ったうえで、処理に関する資料を作成し上下水道局の決裁を得ること。上下水道局の決裁完了後、還付通知等決定通知書を使用者へ送付する。還付通知等決定通知書送付後、還付未済者への対応は上下水道局の決裁を得て随時行う。（還付金等の振込は上下水道局が行う。）

漏水減免による還付・充当

二重入金による還付・充当

調定更正による還付・充当

（5）口座情報の管理（登録、変更等）に関すること



取扱金融機関で照合された口座振替依頼書データを上下水道料金システムへ入力する。

使用者から市内転居等で旧使用場所の口座振替継続の申し出があった場合は、新使用場所の登録情報に本人確認の上、口座情報を引き継ぐこと。

本調定までの口座登録者（新規または変更登録者）に対して、上下水道料金システム委託業者から納品される「上下水道料金口座振替開始のお知らせ」を送付する。

(6) 口座振替依頼データの作成に関すること

口座振替指定日は、20日調定分は同月27日、月末調定分は翌月15日とし、その日が休業日にあたるときは翌営業日とする。なお、滞納分の口座への請求についても口座振替指定日に随時行うこと。

料金調定終了後、振替日の6営業日前（例外あり）までに上下水道料金システムに振替口座情報を入力する。口座振替依頼書（紙媒体）を作成し、対象金融機関に送付する。以下のフローは、「3(2)」を参照

その他の必要な事項

その他必要な事項は上下水道局と協議し定めることとする。

#### 4 滞納整理・給水停止業務

(1) 滞納整理計画の作成に関すること

給水停止、督促、催告等の滞納整理についての年間計画を年度当初に作成し上下水道局に報告する。また、前年度の高額滞納上位者を一覧表にしたうえで、当該者の前年度との滞納額比較を行い交渉経過、対策を報告すること。

(2) 滞納者情報の管理に関すること

受託者は滞納者等の状況を上下水道料金システム等を用いて管理し、業務にあたるものとする。

滞納者との交渉内容は上下水道料金システムに記録すること。滞納者が複数水番を使用している（閉栓含め）場合は同一管理を行うこと。

また、毎月末に滞納者の状況について上下水道局に報告すること。

(3) 督促状の作成・発送に関すること

納期限が過ぎても上下水道料金等の納入がない使用者については、3(1)に記載する督促状を送付する。

督促状は送付直前まで入金確認を行い送付する。

納付はあったが上下水道料金システムに反映していない場合や漏水減免申請中等により一時請求保留としている場合など、抜き取り分を確認し送付する。

(4) 催告及び訪問徴収に関すること

督促状納期限を過ぎて未納となっている使用者については、当該使用者に対する次の調定時に、3(1)に記載する催告書を送付する。

電話・訪問徴収については、積極的に早期の未収金の解消に努める。

催告による入金状況を管理し、定期的に上下水道局へ報告する。

新規滞納者に対しては、給水停止予告通知までに2回以上文書催告を行い、あわせて電話催告、現地訪問等を行うこと。

文書催告後の未納となる場合は、管理番号を付番し6か月以内に給水停止対象とする。なお、管理番号は完納後削除すること。

閉栓後、督促状によっても納付がない場合は、文書催告、電話催告を速やかに行う。

(5) 滞納金額のお知らせの作成・送付に関すること

催告後も未納がある使用者については、上下水道料金システム委託業者から納品される滞納金額のお知らせを送付する。

(6) 徴収停止に関すること

徴収の取り組み後、やむを得ず徴収困難と判断した場合は、徴収停止として上下水道局に報告すること。

(7) 時効完成債権の整理に関すること

未納者の時効期間の管理

未納者について水道料金、下水道使用料の時効期間を管理すること。また、水道料金の時効経過後も、少なくとも下水道使用料の時効期間までは管理すること。なお時効管理の際は、完納確認書による債務承認や交付要求による時効中断事由も考慮すること。

未納となっている上下水道料金の時効が完成しないように努力すること。

文書催告、訪問催告、給水停止等の措置を実施したものの、納付や誓約が得られず時効の中断ができなかった債権(時効完成債権)について、滞納者毎に整理すること。その際、下記の項目をまとめておくこと。

ア 滞納となった理由

イ 時効期間が経過するまでの間の取組状況(交渉経過)

ウ 滞納者の支払い能力の有無

エ 滞納者の現況

上下水道局が指定する時期に滞納者リストを作成し提出すること。

(8) 給水停止に関すること

給水停止は給水停止取扱要綱に基づき行う。給水停止訪問時には納付交渉ほか、必要に応じて名義変更の受付、口座振替の勧奨を行う。

給水停止執行予告書の作成及び送付

ア 上下水道料金システムから給水停止予告対象者を抽出し、入金状況・経過記録等を確認したうえで、給水停止執行予告書を作成し、上下水道局の承認(決裁)後に発送する。

イ 発送直前まで入金状況を確認し、納入済者へ発送することのないよう注意する。

ウ 電話等で次回入金約束を申し出ている者について、約束日前に発送することのないよう注意する。

給水停止執行予告書発送後、対象者からの入金予定の電話連絡や窓口等での支払いがあれば、その状況を記録する。

給水停止執行通知書の作成

予告通知の支払期日を経過しても納入のない者をリストアップし、上下水道局の承認(決裁)後給水停止執行通知書を作成する。

給水停止の執行

ア 「給水停止執行通知書」に記載された日に給水停止を執行する。

イ 給水停止の中止または保留

給水停止の中止または保留は、給水停止取扱要綱に基づくものとする。

ウ 給水停止の執行は専用工具による1次側止水栓止め、キャップ止め又はバルブ止め(副弁止めを含む)により行う。

エ 給水停止を行った場合には、必ず給水停止執行済通知書を使用者に交付する。使用者が不在の場合は郵便受け等に投函する。

オ 止水栓の閉栓時にはメーター番号を確認し給水停止時メーター指示数及び給水停止方法を記録する。

#### 給水停止の解除

ア 受託者は給水停止執行日の午後6時30分まで事務所で待機するものとする。それ以後は、原則として取り扱わないが、給水停止解除要件を満たす場合、必要に応じて解除対応を行うものとする。午後5時30分までに連絡があり給水停止の解除をする必要がある場合は、受託者が対応するものとし、午後5時30分以後に連絡があった場合は、「5夜間休日等受付業務」に基づき対応するものとする。

イ 給水停止の解除は、給水停止取扱要綱に基づくものとする。

ウ 給水停止を解除する場合は、1次側止水栓の開栓を行い、パイロットの静止を確認するものとする。

#### 給水停止執行状況の報告

給水停止の作業終了後、執行状況をまとめ、報告書を上下水道局に提出する。

給水停止後連絡のないものは、現地確認を行い、無断使用の有無、職権閉栓の必要性等を上下水道局に報告すること。

#### 給水停止保留者の管理

支払い約束等により給水停止の執行を保留した者について、その履行状況を管理し、不履行者については上下水道局の承認（決裁）を得て再度給水停止を執行する。執行後、給水停止解除要件に該当する場合は、1次側止水栓の開栓を行う。

給水停止の執行状況について上下水道料金システムに入力する。

給水停止執行予告書等、給水停止までの通知ごとに対象者の滞納状況及び通知による収納状況を現年度・過年度毎に集約して上下水道局に報告すること。

#### (9) 分割納付に関すること

滞納金の一括納付ができない使用者については、原則2年以内に完納になるよう分割納付による計画的な納付を促すこととし、完納確約書の提出を求める。分納は安易に受け付けず、滞納者の生活状況をよく聞きとること。

分納誓約については、上下水道局の承認（決裁）を得て、使用者に分納計画書（控）や納付書等を交付し、誓約内容を上下水道料金システムへ入力する。

常に分割納付者の納付状況を確認し、納付計画が履行されていない場合は催告（電話・文書）を行う。催告を行っても納付がない場合は給水停止執行予告書の対象とし以後給水停止の手続きに則って処理する。

郵送納付者に対しては分納誓約書の納付計画に従って納付書を郵送する。

#### (10) 閉栓分の催告について

閉栓しているもの（市内他個所で開栓しているものは除く。）に7月、12月に催告を行う。

#### (11) 市外徴収について

近隣市に転出したものについて、年1回以上訪問徴収を行う。

#### (12) 郵便物の返戻調査

納付書、督促、催告及び停水予告郵便物の返戻分について、上下水道料金システムに経過記録を入力する。返戻整理簿作成後、電話、現地調査、住民票等の調査を上下水道局と協議して調査する。

#### (13) 交渉記録について

滞納者との交渉内容は、その都度、上下水道料金システムに詳細を入力するものとする。

#### (14) その他必要な事項について

生活困窮者については、上下水道局に状況を報告し関係部署との連携を図るとする。

### 5 夜間休日等受付業務

滞納整理・給水停止業務にかかる夜間休日対応については、別に定める手順に従い本庁舎宿日直員及び上下水道局が夜間・休日等受付業務を委託している事業者（P 13 参照）と連携の上、対応するものとする。

## 6 料金計算・調定業務

検針データの上下水道料金システムへの取り込み、未検針及び誤検針などの処理に関する事、使用水量の認定に関する事は上下水道局が行う。

### （１）上下水道料金の調定に関する事

使用水量に基づき月２回本調定（２０日・月末）前に仮調定を行う。

本調定、納付書作成は上下水道料金システム委託業者が行う。

調定賦課に関する資料を作成し、上下水道局へ報告する。

上下水道料金等の納入通知書の発送

ア 収納済使用者等の納入通知書を抜き取る。

イ 同一の使用者や送付先が同じ納入通知書は、まとめて郵送する。

前月中に閉栓した使用者及び下水のみ使用者について納入通知書、汚水排出量認定通知書等を作成し送付する。

### （２）調定更正に関する事

検針誤りや認定水量の調整等で、調定後に使用水量に変更が生じた場合は調定更正を行い、還付又は再請求が必要となった場合は、速やかに使用者に連絡し処理を行うこと。

毎月初に還付額を上下水道局に報告する。

### （３）減免処理に関する事

漏水減免

上下水道局の決裁完了後、還付又は料金更正後の再請求について、速やかに使用者に通知する。

### （４）その他の必要な事項

使用者等からの問合せ苦情等は受託者において対応し、対応結果を上下水道局に報告する。

## 7 その他関連する業務

### （１）下水道単独請求関連業務

下水道開始届・異動届等のシステムへの入力に関する事。

給排水設備課より下水の新規接続や使用者からの井戸水の中止等の異動届のあったもの、または宝塚市より水道使用の開始等の報告があったものについて上下水道料金システムに入力を行う。

下水道使用料減免申請の受付及び減免決定資料の作成に関する事。

下水道使用料にかかる減免申請を受付（宝塚市からの水道料金減免決定通知の受付を含む）し、決裁資料を作成後上下水道局の決裁を得る。その後、上水道料金と合わせて下水道使用料の還付通知を行う。（還付金の振込処理は上下水道局が行う。）

認定排水汚水量のシステムへの入力に関する事。

調定日までに、使用者から報告のあった下水道使用量申告水量データを上下水道料金システムへ入力する。水量・金額の増減に関する資料を作成し、申告書とともに上下水道局の決裁を得る。

納入通知書の送付に関する事。

納入通知書の送付については水道料金に準ずる。

汚水排出量認定通知書の送付に関する事。

調定の際に申告により下水道使用量に増減がある使用者に対して料金の「汚水排出量認定通知書」を作成・送付する。

下水道使用料の収納・消し込みに関すること。

下水道使用料の収納消し込みについては水道料金に準ずる。

下水道使用料還付・充当資料の作成及びシステムへの入力に関すること。

下水道使用料の還付・充当については水道料金に準ずる。

下水道使用料督促状、催告書等の発送に関すること。

下水道使用料督促状、催告書等の発送については水道料金に準ずる。

催告及び訪問徴収に関すること。

催告及び訪問徴収については、原則、水道料金に準ずるが、下水道のみ使用者にも対応すること。

分割納付に関すること。

分割納付については、水道料金に準ずる。

その他の必要事項

井戸水使用者に対して、使用人数を確認する文書を作成し送付すること。使用人数に変更があった場合は、上下水道局の決裁を得ること。上下水道局の決裁完了後、汚水排出量認定通知書を使用者へ送付し、上下水道料金システムへ入力を行うこと。

## (2) その他付帯する業務

決算・予算関係資料の作成に関すること。

決算・予算の算出にあたって必要なデータ・帳票を上下水道局に提出する。

契約期間終了による業務データ等の保管等に関すること。

委託契約期間終了による次期受託者への業務引継ができるようデータを保管、整理すること。

破産債権届出書等の調査、法的手続きに必要な資料の作成に関すること。

ア 上下水道料金システムへの経過記録の入力、整理簿の作成後、破産債権の届出等に必要な資料を作成し上下水道局へ提出する。

イ 滞納者の所有不動産競売事件について、上下水道料金システムへの経過記録の入力、返戻整理簿の作成後、配当要求に必要な資料を作成し、上下水道局へ提出する。

ウ 上下水道局で支払督促を行う場合に必要滞納者の状況等の資料を作成し提出する。

手数料積算資料の作成に関すること。

閉開栓、検針、コンビニ収納（モバイル決済を含む。）口座振替等の手数料算出にあたって必要なデータ・帳票を上下水道局に提出する。

その他、統計・分析に必要な資料の作成に関すること。

上下水道局が必要に応じて提出を求める統計、分析等の資料を作成し提出する。

郵便物の発送に関すること。

ア 送付用封筒に後納、市内特別、受取人払、返信用封筒の押印を行う。

イ 給水停止用封筒に重要な押印を行う。

ウ 使用開始後最初の納入通知書送付時に口座振替依頼書及び料金表の同封準備を行う。

エ その他送付時に同封するものの送付準備を行う。

オ 納入通知書等を発送する際は、上下水道局経営企画課に発送件数及び郵送料の報告を行う。

帳票の管理に関すること。

封筒、口座振替依頼書等の在庫管理を行い、必要に応じて上下水道局に発注依頼すること。

令和元年度の受託事業者は、株式会社 川西水道サービス

株式会社 川西水道サービスは、川西市が出資する第3セクターの法人であり、メーター検針、閉開栓、夜間・休日・年末年始における待機等の業務委託契約を川西市上下水道局と締結している。

## 特記仕様書

仕様書の内容が変更になる場合は、上下水道局と受託者双方で協議の上、定めるものとする。

## 委託業務一覧表（令和元年度実績値）

項目		実績
基本 指 針	給水人口	156,691 人
	給水戸数	70,161 戸
	メーター数（開栓中） ～ 計	67,623 件
	口径 13 ミリ	5,216 件
	口径 20 ミリ	61,497 件
	口径 25 ミリ	553 件
	口径 40 ミリ	257 件
	口径 50 ミリ	70 件
	口径 75 ミリ	26 件
	口径 100 ミリ	4 件
	経営企画課（料金担当）職員数	職員 7 名・嘱託職員 1 名・臨時職員 1 名
窓 口 ・ 収 納 業 務	開栓受付（作業件数）	6,551 件 / 年
	閉栓受付（作業件数）	6,427 件 / 年
	口座振替申込・口座振替開始通知件数	2,715 件 / 年
	証明書等交付	62 件 / 年
	漏水減免受付	347 件 / 年
	消込処理 ～ 計（現年度）	369,604 件 / 年
	OCR分	12,621 件 / 年
	コンビニ収納	62,009 件 / 年
	口座振替	294,974 件 / 年
	還付・充当処理	706 件 / 年
滞 納 整 理 業 務	督促状送付	23,347 件 / 年
	催告書送付	12,067 件 / 年
	滞納件数（過年度を含む）	42,983 件 / 年
	給水停止	
	予告通知発送	1,917 件 / 年
	執行	161 件 / 年
	給水停止の方法	専用工具による止水栓止め・キャップ止め・バルブ止め
	徴収率（令和 2 年 6 月末現在）	
	現年度	99.1%
過年度	99.5%	
検 針	検針地区	市全域
	検針サイクル	奇数月地区・偶数月地区による隔月検針
調 定	調定件数	404,792 件 / 年
	納付書発送件数	84,386 件 / 年
	口座振替依頼件数	317,800 件 / 年
	口座振替依頼件数（再請求）	4,821 件 / 年
	振替済通知件数	16,990 件 / 年



## 貸与品・支給品等一覧

## 貸与品

品名	内容	貸与予定数	備考
市庁舎上下水道局内事務室	業務全般	約 42 m <sup>2</sup>	無償
控室	業務全般	約 14 m <sup>2</sup>	
パソコン	業務全般	7 台程度	
プリンター	業務全般	2 台	
OCR	業務全般	上下水道局と共用	
閉栓キャップ等給水停止用具	滞納整理業務用	約 80 個	
閉栓キャップ・解除キー	滞納整理業務用	1 個	
H/T	滞納整理業務用	2 台	
机・椅子	業務全般	8 台	
電話機	業務全般	4 台	
FAX	業務全般	上下水道局と共用	
駐輪場	業務全般	3 台	
業務受託者証	業務全般	全職員	
駐車場	業務全般	1 台	有償 月額 6,400 円

(注) 駐車場料金については、変更になることがある。

## 支給品

品名	内容	支給予定数
封筒	業務全般	必要数
領収書(手書き)	業務全般	必要数
口座振替申込書	収納業務用	必要数
開閉栓届	業務全般	必要数
プリンタートナー等消耗品	業務全般	必要数
その他業務に必要な用紙	業務全般	必要数

支給品については発行枚数と残枚数の管理と報告を行うものとする。

上記の他、必要貸与品等がある場合は上下水道局と協議のうえ決定する。

## その他

以下については、上下水道局が負担する。

- ・事務所の光熱水費。ただし、受託者が用意した電話等の通信費を除く。
- ・貸与品の維持にかかる経費
- ・本委託業務に必要な使用者等への郵送料
- ・上下水道料金収納にかかる手数料

## 個人情報保護に関する特記事項

### ( 基本的事項 )

1 受託者は、受託した業務を執行するにあたり、個人情報の保護の重要性を認識し、個人の権利を侵害することのないよう個人情報の取扱いを適切に行わなければならない。

### ( 収集の制限 )

2 受託者は、受託した業務を執行するため個人情報を収集するときは、事務の目的を達成するために必要な範囲内で適正かつ公正な方法により行わなければならない。

### ( 目的外利用・提供の制限 )

3 受託者は、上下水道局の指示ある場合を除き、この契約による業務に関して知ることのできた個人情報を契約業務の執行目的以外に利用し、又は上下水道局の承諾なしに第三者に提供してはならない。

### ( 漏洩・滅失及び毀損の防止 )

4 受託者は、受託した業務を執行して知り得た個人情報について、個人情報の漏洩・滅失及び毀損の防止を図り、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。

### ( 破棄 )

5 受託者は、受託した業務に関して知り得た個人情報について、保有する必要がなくなったときは、上下水道局に申し入れ承諾を得た後、廃棄等を行わなければならない。

### ( 秘密の保持 )

6 受託者は、受託した業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせてはならない。この契約を終了し、又は解除された後においても同様とする。

### ( 複写又は複製の禁止 )

7 受託者は、受託した業務を処理するために上下水道局から渡された個人情報が記録された資料等を上下水道局の承諾なしに複写又は複製してはならない。

### ( 従事者への周知 )

8 受託者は、受託した業務に従事するものに対して、在職中及び退職後においても業務執行中に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ことなど、個人情報の保護に必要な事項を周知させるものとする。

### ( 資料等の返還等 )

9 受託者は、受託した業務を処理するために上下水道局から提供、又は業務上知り得た個人情報が記録された資料等は、契約完了後直ちに上下水道局に返還し引き渡すものとする。ただし、上下水道局が指示したときは当該方法によるものとする。

(立ち入り調査)

- 10 上下水道局は、受託者が業務執行にあたり取り扱っている個人情報の状況について、随時調査することができる。

(事故発生時における報告義務)

- 11 受託者は、この特記事項に違反する事態が生じ、又は生じる恐れのあることを知ったときは、速やかに上下水道局に報告し、指示に従うものとする。

(事故発生時における対応及び損害賠償)

- 12 受託者は、この特記事項に違反する事態が生じ、第三者に損害を与えたときは、被害者へ損害を賠償するものとする。また被害者への対応は受託者が直接行なう。

(契約解除及び損害賠償)

- 13 上下水道局は、受託者がこの契約に違反していると認めた場合は、契約を解除することができる。この場合は、契約に定める違約金とは別に損害賠償を請求することができる。

(その他)

- 14 受託者は、業務を執行するにあたり、川西市個人情報保護条例を理解した上で執行すること。