

委 託 仕 様 書

1 目的

この仕様書は、玉名市水道事業、玉名市公共下水道事業及び玉名市農業集落排水事業並びに玉名市公共浄化槽整備事業（以下「玉名市」という。）が5に掲げる業務を委託する場合において、受託者が履行すべき範囲及び内容を定める。

2 委託名

委託の名称は、玉名市水道料金徴収事務等業務委託（以下「委託」という。）とする。

3 委託業務の履行場所

受託者は、玉名市玉名2042番地2（旧玉名市水道局）2階の玉名市水道お客様センター（以下「センター」という。）において委託業務を履行する。

4 委託期間

- (1) 委託期間は、令和9年4月1日から令和14年3月31日までとする。
- (2) 令和9年1月4日から令和9年2月26日までの期間は業務の引継ぎに要する期間とし、現在業務を受託している者から円滑に引き継ぎを受けるものとする。

5 業務委託の内容

- (1) 業務委託の内容は、次に掲げる各号の業務とする。
 - ① 受付業務
 - ② 検針業務
 - ③ 量水器管理業務（検定期限満了分の取替え通知作成業務を含む。）
 - ④ 徴収・収納業務（納付書等作成・送付業務を含む。）
 - ⑤ 調定業務
 - ⑥ 清算業務
 - ⑦ 開栓・閉栓業務
 - ⑧ 給水停止業務
 - ⑨ 使用料賦課算定に係る調査等の実施・整理業務
 - ⑩ 統計資料等作成業務
 - ⑪ 事務引継事務
 - ⑫ 公共下水道受益者負担金請求、収納業務
 - ⑬ 前各号に掲げる電算処理業務
 - ⑭ 給水施設の不具合（漏水、濁り水等）に関する初期対応
- (2) 前項に掲げる業務の細目は、別に定める。

6 経費の負担

(1) 業務委託の履行に必要な次の経費は、玉名市が負担する。

- ① 納付書等郵送料
- ② 納付書等、口座振替依頼書、検針票、各種封筒に係る印刷製本費
- ③ 上下水道システム等関連費、その他貸与品の設置及び保守に要する経費

(2) 受託者が負担する経費は、次の各号に掲げる経費とする。

- ① 光熱費、通信運搬費、賃借料等のセンターを維持するために必要な経費
- ② 業務用車両費、被服費、事務用消耗品
- ③ 行政財産使用料

(お客様センターの建物使用料等・見積計上額 (年間525,756円(税込み)))

(3) 4の(2)に係る経費については、新規受託者の負担とする。

7 業務の予定実数

委託業務の予定件数は、別紙1のとおりとする。

8 貸与品

次の各号に掲げる備品等については、玉名市が受託者に貸与するものとし、受託者は善良な管理に努めるものとする。

- ① 上下水道料金システム、農業集落排水使用料システム及び受益者負担金システムを運用するために必要な端末(6台)、プリンター(3台)、検針器(スマートフォン)(23台)
- ② 金庫、机、椅子、電話器
- ③ 業務従事を証する身分証明書
- ④ 事業所に必要なその他の備品

9 身分証の携帯

8の③に掲げる身分証明書は、業務従事中は常に携帯し、使用者等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。

10 水道料金の取扱い

受託者が収納した上下水道料金等は、別に指定する期日までにその内容を示す計算書を添えて玉名市に納入しなければならない。

11 業務報告書

受託者は、業務に係る報告書(日報及び月報)を作成し、玉名市に提出しなければならない。

1 2 連絡会議

毎月初日に連絡会議を開催し、受託者は前項に掲げる月報等を提出するほか、委託業務の遂行に必要な事務協議を行なうものとする。

1 3 委託料の支払

委託料は月額に均等割し、受託者の請求に基づき翌月末日までに支払うものとする。

1 4 業務責任者

受託者は、委託業務を管理し、円滑な履行を進めるため、責任者を選任し、玉名市に届出なければならない。

1 5 苦情等の処理

- (1) 受託者は、業務委託の履行に際して発生する使用者からの苦情に誠意をもって対応しなければならない。
- (2) 受託者は、業務委託の履行を原因とした施設等の破損に対しては、責任をもって対応しなければならない。
- (3) 上記(1)及び(2)が生じたときは、受託者は速やかに玉名市に文書をもって報告しなければならない。

1 6 法令等の遵守

受託者は、業務委託の履行に当たっては、関係法令及び玉名市水道事業条例等並びに関係規程等を遵守しなければならない。

1 7 秘密の保持

- (1) 受託者は、業務委託の履行に際して知り得た事項は、一切第三者に漏らしてはならない。
- (2) 受託者は、上下水道システム等に入力されている情報、業務委託の履行に必要な資料及びその結果等について、玉名市の許可なく第三者のために複写、閲覧又は貸出を行ってはならない。
- (3) 受託者は、業務委託完了後は玉名市が指定した保管を要するものを除き、情報及び資料を抹消、焼却及び切断等による再生が不可能な方法により処分しなければならない。

1 8 個人情報の保護

受託者は、業務のため個人情報を取り扱う場合は、玉名市個人情報保護条例（平成17年条例第13号）の規定を遵守し、契約に定める個人情報の保護条項に基づき、

個人情報の保護に努めなければならない。

19 災害時及び緊急事態発生時における協力

災害等が発生した場合は、受託者は玉名市の指示に従うとともに最大限の協力を行うこと。

20 事務引継ぎ

受託者は、次の各号に掲げる期間内に一切の事務を玉名市又は玉名市が指定する者に引き継がなければならない。

- ① 委託契約期間が満了する場合は、委託契約期間が満了する日の属する年度の1月4日（1月4日が週休日の場合は、その翌日）から2月末日（2月末日が週休日の場合は、その前日）までの間
- ② 契約が解除された場合は、玉名市が指定する期間

別紙 1

予定件数（令和7年度実績）

1 受付・窓口業務	
(1) 使用開始受付	1,677 件
(2) 使用中止（休止）届受付（主に電話受付）	1,982 件
2 閉開栓業務	
(1) 開栓	1,896 件
(2) 閉栓（休栓）	1,883 件
3 量水器管理業務	
(1) 取替数	3,164 件
4 料金徴収業務	
(1) 検針業務	
検針（井戸水等メーターを含む。）	299,252 件
異常水量等に伴う再検針及び調査	3,620 件
検針票の郵送	2,619 件
(2) 納入通知書送付	31,747 件
(3) 口座再振替通知書送付	5,866 件
(4) 収納件数	442,200 件
窓口・訪問	2,852 件
口座振替収納分（再振替分含む）	294,871 件
(5) 督促状送付	8,413 件
(6) 催告書の作成・配布	480 件
(7) 給水停止予告通知書の作成・送付	2,882 件
(8) 給水停止	138 件
5 公共下水道事業受益者負担金請求及び徴収業務	
(1) 納入通知書送付	20 件
(2) 口座振替済通知書送付	2 件
(3) 督促状送付	5 件

【参考】

令和8年6月期の調定件数	
上水道	22,473 件
公共下水道	15,000 件
農業集落排水	1,814 件
浄化槽	246 件
受益者負担金	28 件