

総社市水道事業料金等関連業務（第2期）

特記仕様書

令和6年9月6日

総社市上水道課

総社市水道料金等関連業務（第2期）特記仕様書

次の各項目については、記載のとおりの手順・業務を想定している。

II 委託業務の範囲

8（滞納整理業務）

- (1) 受注者は、給水停止、督促、催告等の滞納整理の年間計画を年度当初に作成し、発注者の承認を得ること。
- (2) 受注者は、納期限を過ぎても水道料金等の納入がない使用者（以下「滞納者」という。）の状況を料金システム等で管理し、滞納者との交渉経過を料金システムの受付簿等に詳細に記録すること。また、毎月末に滞納者及び費目ごとの滞納金の状況を発注者に報告すること。
- (3) 受注者は、納期限を過ぎても納入がない使用者に対し、納期限後20日以内に督促状を発送すること。ただし、督促状は、発送の直前まで入金確認を行った上で、発送すること。
- (4) 受注者は、督促状の納期限を過ぎても納入がない使用者に対し、2か月に1度、催告書を発送すること。また、閉栓している滞納者（給水停止の対象となるため、総社市内で他に開栓している者を除く。）に対する催告書についても前述の催告書の発送日と同日に発送すること。
- (5) 受注者は、納入通知書、督促状、催告書等の郵便物が返戻されたときは、住所等の調査を行うこと。また、調査の結果、所在が明らかになった者については、上下水道料金システムのデータを修正するとともに、再度納入通知書、督促状、催告書等を発送すること。
- (6) 受注者は、無断転居等と考えられる滞納者に対しては、転出先、連絡先及び不動産業者等を調査し、使用中止等の措置を実施するとともに、積極的に滞納整理を実施すること。
- (7) 受注者は、時効等で債権が消滅するまでの間、電話催告及び文書催告を積極的に行い、未収金の早期解消に努めること。
- (8) 受注者は、滞納金の一括納付ができない滞納者については、原則として1年以内の完納を促すこと。ただし、1年以内の完納が困難な場合は、生活状況及び収入状況を詳細に聴き取り、生活状況等に即した分割納付による納付を促すこと。
- (9) 滞納者が分割納付を約束した場合は、分納誓約書の提出を求め、滞納者に分納計画書の写し及び納入通知書等を交付し、聴取した内容を上下水道料金システムに詳細に記録すること。
- (10) 受注者は、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、電話又は文書により催告を行い、催告を行っても納付がない場合は、以後給水停止業務に即して対応すること。
- (11) 受注者で十分な対応を行ったが、納付の見込みがないと発注者が認めた滞納金については、発注者又は発注者の指定する者（以下「発注者等」という。）による対応に切り替えることとし、受注者は発注者等からの問い合わせ及び資料作成に誠実に対応すること。ただし、入金管理は、切り替え後も受注者で実施すること。

- (12) 受注者は、水道料金等の債権の管理を関係法令に従い行うこと。
- (13) 受注者は、電話催告、文書催告、給水停止等の措置を実施したものの、納付及び納付誓約が得られず時効が完成した水道料金等について、発注者の指示に従い、不納欠損に関する資料を作成すること。
- (14) 受注者は、発注者の指定する期日までに、上下水道料金システムの不納欠損処分を完成させること。

1 1 (給水装置工事申請対応業務)

- (1) 本業務と別に発注する排水設備工事申請対応業務の両業務について、申請受付から完工検査のための現地調査までを一括して行うこと。
- (2) 総社市給水装置工事施工基準を遵守すること
- (3) 配水管布設負担工事等、事前協議を要するものについては発注者に速やかに報告すること。
- (4) 給水装置工事申請の審査及び完工検査のための現地調査は、給水装置工事主任技術者の登録を行っている受託業務従事者の監督のもとで行うこと。
- (5) 受注者は申請書に必要事項を記載し、業務責任者が審査した後に受付印を押す（このときに申請書の写しを作成すること）。申請書の内容に基づき、台帳システムに入力し台帳を作成すること。
- (6) 受付した申請書の審査が完了したら、発注者に審査結果の承認を得ること。承認が得られなかった場合は、必要に応じて申請者に修正を促すこと。
- (7) 入力情報に基づき納入通知書を発行する。
- (8) 納入通知書及び申請書の写しを指定工事業者に交付し、納付状況を記録・確認すること。なお、申請者から納入通知書の紛失等により再発行の申出があった場合は、再交付申請書を提出させて納入通知書の再発行を行うこと。
- (9) 受理した申請書は、台帳システムを印刷したものを添付し(改造の場合は旧申請書も添付)、納付状況確認表と合わせて発注者の指定する日に納品すること。
- (10) 申請書は区分ごとに発注者の指定するファイルに保管すること。
- (11) 発注者から納入通知書の写しを受領し、消込をすること。納入通知書の写しは発注者へ返却すること。
- (12) メーターの出庫をする際は、収納済み領収書、水道使用開始届、申請書の写し及び取出し工事がある場合は分岐部分の写真とサドル分水栓、取出し管への耐圧試験の写真を確認した後に行うこと。また、直結止水栓がある場合には、直結止水栓止め工事の完工検査が実施済であることを確認すること。
- (13) 穿孔立会の際は、給水装置工事施工基準に従い、適切な穿孔状況を確認し、写真の撮影をすること。
- (14) 給水装置工事完了届は、給水申込納付金等が納付されていること及び施工承認申請書の記載内容が総社市給水装置工事施工基準等に基づいていることを確認し受け付けること。受け付

けた給水装置工事完了届は、申請書と合わせてホチキス止めした上で、指定するファイルに保管すること。

- (15) 給水装置工事完了届を受け付けたときは、申請書原本及び添付書類を検査日ごとに整理して保管しておくこと。
- (16) 完工検査のための現地調査は、完工日から14日以内に行うこととし、申請のとおり施工されているか、条例等に適合しているかを確認し、申請と異なる場合は施工した指定工事業者に必要な措置を行わせること。
- (17) 申請書記載の完工予定日が過ぎた場合は、発注者と協議のうえ、指定工事業者へ状況を確認すること。また、確認した履歴は台帳システムに記録すること。
- (18) 完工検査のための現地調査の後、給水装置工事申請書一式を発注者に速やかに納品すること。
- (19) 発注者は現地調査の結果等を確認のうえ完工検査を行い、完工検査の結果を給水装置工事完了届に検査結果を記入する。
- (20) 完工検査の後、給水申請書一式をスキャンし、指定するパソコンにデータを保存すること。スキャンが完了した申請書は、発注者が指定する場所に収納し保管すること。
- (21) 受注者は、集計表を作成し、毎月末に納品すること。
- (22) 関係書類の管理は、受注者の責任において行い、発注者に納品するまでの間、紛失、盗難等のないように十分注意すること。
- (23) 給水装置の完工検査に際して、発注者は業務従事者が著しく不適格と認めたときは、理由を明示して委託業務からの除外を受注者に要求することができる。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受注者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による業務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(秘密の保持)

第2 受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

2 受注者は、この業務に従事している者に対して、在職中及び退職後において、この契約による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と、又は不当な目的に使用してはならないことその他個人情報の保護に関し必要な事項を周知するものとする。

(収集の制限)

第3 受注者は、この契約による事務を処理するために個人情報を収集するときは、当該事務を処理するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

(適正管理)

第4 受注者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失又はき損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。

(利用及び提供の制限)

第5 受注者は、発注者の指示又は承認があるときを除き、この契約による事務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的に利用し、又は提供してはならない。

(複写、複製の禁止)

第6 受注者は、この契約による事務を処理するため発注者から提供された個人情報が記録された資料等を、発注者の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(再委託の禁止)

第7 受注者は、発注者の承認があるときを除き、この契約による個人情報を取り扱う業務を第三者に委託してはならない。

(資料等の返還又は廃棄)

第8 受注者は、この契約を処理するために発注者から提供を受け、又は自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等について、業務完了後直ちに発注者に返還若しくは引き渡し、又は復元できない手段で廃棄若しくは削除しなければならない。ただし、発注者が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

2 受注者は、前項の廃棄又は削除について記録に残さなければならない。

3 受注者が第1項の廃棄又は削除を行った場合、受注者は、発注者に対し、速やかに廃棄又は削除を行った旨の証明書を交付しなければならない。

(事故報告)

第9 受注者は、この契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。

(損害賠償)

第10 受注者は、自己の責に帰すべき事由により、本件個人情報の漏えい等の事故が発生し、発注者に損害が生じた場合、この契約に従ってこれを賠償する責任を負うものとする。

(実地調査)

第11 発注者は、受注者がこの契約による業務を処理するに当たり、取り扱っている個人情報の状況について、随時、実地に調査することができるものとする。受注者が業務を再委託する場合は、再委託先においても同様とする。