

佐野市水道事業徴収等業務委託 要求水準書

佐野市上下水道局企業経営課

目次

第1章 総則・一般事項.....	- 1 -
(目的)	- 1 -
(適用)	- 1 -
(法令等の遵守義務)	- 1 -
(委託業務の履行期間)	- 1 -
(業務の執務場所)	- 1 -
(委託業務の内容)	- 1 -
(営業時間)	- 2 -
(営業時間外の対応)	- 2 -
(従事者名簿の提出)	- 2 -
(業務責任者)	- 2 -
(業務従事者)	- 2 -
(現金取扱者の指定)	- 2 -
(委託業務監督者の選任)	- 3 -
(監督者の役割)	- 3 -
(委託業務体制)	- 3 -
(業務従事者の教育・研修)	- 3 -
(現金等の取扱い)	- 3 -
(届出義務)	- 4 -
(金品等の収受の禁止)	- 4 -
(秘密の保持)	- 4 -
(個人情報保護)	- 4 -
(徴収業務受託者の周知)	- 4 -
(委託業務の引継ぎ)	- 4 -
(受託者の創意工夫)	- 5 -
(経費の負担)	- 5 -
第2章 委託業務の内容.....	- 5 -
(委託業務量)	- 5 -
(受付業務)	- 5 -
(開始及び中止精算業務)	- 6 -
(検針業務)	- 6 -
(収納業務)	- 6 -
(滞納整理及び給水停止業務)	- 7 -
(検定満期メーター交換管理業務)	- 7 -
(会計業務)	- 7 -
(下水道等使用料賦課人数管理業務)	- 8 -
(給水装置工事管理業務)	- 8 -
(電子計算処理業務)	- 9 -

(水道料金等の減免業務)	- 9 -
(水道料金等の徴収努力)	- 9 -
(その他)	- 9 -
第3章 委託業務の実施.....	- 9 -
(身分証明書及び服装)	- 9 -
(現地訪問時間)	- 10 -
(現地訪問時の言動)	- 10 -
(業務専念義務)	- 10 -
(文書の郵送)	- 10 -
(文書の保管)	- 10 -
(帳票類及び委託者からの借用機器の取扱い)	- 10 -
(帳票類の提出)	- 10 -
第4章 委託料の支払.....	- 11 -
(委託料の請求)	- 11 -
第5章 その他.....	- 11 -
(緊急災害時における緊急応援要請)	- 11 -
(事故発生時の対応と報告書の提出)	- 11 -
(事故等の処理)	- 11 -
(損害賠償責任)	- 11 -
(協議)	- 11 -
別紙1	- 13 -

佐野市水道事業徴収等業務委託要求水準書

第1章 総則・一般事項

(目的)

第1条 この要求水準書は、佐野市水道事業（以下「委託者」という。）が委託する水道料金、下水道使用料及び農業集落排水使用料並びに業務遂行に係る手数料（以下「水道料金等」という。）の徴収業務（以下「委託業務」という。）について必要な事項を定めるものである。

(適用)

第2条 受託者は、委託業務の遂行に関して、この要求水準書に定める事項を遵守しなければならない。

- 2 受託者は、この要求水準書に定める事項を満たす限りにおいて、委託業務に関し自由に提案を行うことができるものとする。
- 3 受託者が提出する提案については、委託者と受託者で協議の上、その内容を委託業務の履行に反映させるものとする。

(法令等の遵守義務)

第3条 受託者は、委託業務の履行にあたっては、業務に関する関係法令規則、佐野市水道事業給水条例、佐野市下水道条例及び関係規程等を遵守しなければならない。なお、受託者は市が行う業務であることを十分認識し、親切・丁寧な対応を心掛け、市民に対し不快となる言動・態度をとってはならない。

(委託業務の履行期間)

第4条 委託業務の履行期間は、令和4年4月1日から令和9年3月31日までとする。ただし、契約の締結日から令和4年3月31日までは、業務委託の準備期間とし、その期間に要する費用は受託者の負担とする。

(業務の執務場所)

第5条 受託者は、次の場所において委託者の指定する業務を行い、必要な人員を配置するものとする。

- (1) 佐野市上下水道局内 佐野市大橋町1165
- 2 業務執行場所の名称は「佐野市水道お客さまセンター」（以下「お客さまセンター」という。）とする。

(委託業務の内容)

第6条 委託業務の内容は次のとおりとし、委託業務の実施にあたっては、この要求水準書の定めに従い履行するものとする。

- (1) 受付業務
- (2) 開始及び中止精算業務
- (3) 検針業務
- (4) 収納業務
- (5) 滞納整理及び給水停止業務
- (6) 検定満期メーター交換管理業務

- (7) 会計業務
- (8) 下水道等使用料賦課人数管理業務
- (9) 給水装置工事管理業務
- (10) 電子計算処理業務
- (11) その他前各号に付随する業務

(営業時間)

第7条 営業時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、佐野市の開庁時間に準じた営業時間とし、窓口の延長等がある場合は、必要に応じて実施する。また、土曜日については休日営業を行うものとする。

- 2 受託者の休業日は、国民の祝日に関する法律（昭和23年7月20日法律第178号）に定める休日、日曜日及び年末年始（12月31日から1月3日まで）（以下「休業日」という。）とする。ただし、国民の祝日に関する法律に定める休日が、土曜日と重なる場合はこの限りではない。また、検針業務については計画予定表による。

(営業時間外の対応)

第8条 営業時間外の対応は、次のとおりとする。

- (1) 営業時間外に水道料金等の収納が発生しないように十分な対策を講じるものとする。
- (2) 営業時間外の受付窓口は、「佐野市浄水場等運転管理業務委託」の受託者により開設される夜間休日窓口とする。
- (3) 営業時間外に夜間休日窓口より連絡を受けて、急を要する場合又はやむを得ない事情で収納及び開栓業務等が発生した場合においては、受託者において判断し適切に処理するものとする。

(従事者名簿の提出)

第9条 受託者は、委託業務に従事する従事者（臨時的雇用を含む。以下同じ）の名簿を作成し、毎年度の業務開始時に委託者に提出しなければならない。

- 2 受託者は、提出した従事者の名簿に変更が生じた場合は、速やかに変更届を委託者に提出しなければならない。

(業務責任者)

第10条 受託者は、要求水準書等に定められた事項の処理にあたり業務を管理・施行するため、業務従事者の中から業務責任者を選任しなければならない。

- 2 業務責任者は、5年以上の委託業務実務経験を有する者を選任しなければならない。
- 3 業務従事者の配置にあたっては、水道法に定める給水装置工事主任技術者免状の交付を受けた者を1名以上配置するものとする。
- 4 業務責任者は、要求水準書等の処理に関して、その運営管理をしなければならない。

(業務従事者)

第11条 業務従事者の2分の1以上は、3年以上の実務経験者とする。

(現金取扱者の指定)

第12条 受託者は、現金を適切に管理するため、業務従事者の中から現金取扱者を指

定しなければならない。

(委託業務監督者の選任)

第13条 委託者は、業務委託要求水準書の第1章第10条に掲げる業務責任者を指揮し、監督するため、委託業務監督者（以下「監督者」という。）を選任する。監督者は委託者が職員の中から選任する。

(監督者の役割)

第14条 監督者の役割は、次のとおりとする。

- (1) 業務責任者等に対する指示及び指導並びに協議
- (2) 業務委託要求水準書に基づく業務モニタリング
- (3) その他、委託者が指示する業務の連絡調整

(委託業務体制)

第15条 土曜日の営業時間には、次のとおりお客さまセンターに従事者を配置しなければならない。

- (1) 佐野市上下水道局内 2名以上
- 2 営業日の12時から13時の時間帯については、電話対応、窓口対応等の通常業務に支障がないよう十分に配慮し、必要に応じて業務体制を変更するなどして委託業務を履行するものとする。
- 3 受託者は、夜間や休日の営業時間外についても確実に連絡がとれるよう、緊急連絡先等を事前に監督者に提出するものとする。
- 4 受託者は、確実に業務を履行するため、委託業務開始から最低6か月の間は、業務従事者のほかに業務に精通する従事者4名以上を常時配置し、バックアップ体制及び応援体制を確保するものとする。ただし、検針員を除く業務従事者の3分の2以上が前委託契約から引き続き従事する場合はこの限りでない。

(業務従事者の教育・研修)

第16条 受託者は、受託者の責務、業務の処理手順、情報の管理、法令等の遵守、接遇、給水設備全般の知識、その他委託業務に従事するにあたって必要な事項に関する教育・研修を適宜実施し、常に業務従事者の能力向上に努めなければならない。

- 2 受託者は、前項の教育・研修を実施した場合、その実施状況を監督者に報告する。
- 3 受託者は、業務従事者に交代のあるときは、業務内容の引継ぎを行わせ、円滑な業務遂行が実施できるようにしなければならない。

(現金等の取扱い)

第17条 委託者は、委託業務の施行にあたり、領収日付印を受託者に貸与するものとする。

- 2 受託者は、窓口、訪問収納等における現金の取扱いには、つり銭違い等のミスまたは盗難等の事故に遭わないよう細心の注意を払わなければならない。
- 3 小切手による収納については、小切手の内容等を十分に確認のうえ受け取るとともに、受領には納付受託証書を手渡すものとする。また、領収書は、小切手の現金化が確認された後に、使用者等へ送付するものとする。この場合において、小切手の不渡り等の事故が発生したときは、受託者がその処理を行うものとする。なお、小切手の取扱いについては、「佐野市水道事業及び下水道事業会計規程」を遵守しなければならない。

らない。

(届出義務)

第18条 次に該当する事項は、直ちに監督者に届け出なければならない。

- (1) 受託者の名称、所在地、業務責任者、業務従事者、現金取扱者に変更があったとき。
- (2) 前号に定めるもののほか、委託業務の履行上必要があると認められるとき。

(金品等の收受の禁止)

第19条 受託者は、委託業務の施行に関して、いかなる理由でも水道使用者等から委託業務の履行に係る水道料金等以外の金品、その他のものを收受してはならない。

(秘密の保持)

第20条 受託者は、次に該当する事項は秘密を保持しなければならない。

- (1) 委託業務の施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) 電子計算機に入力されている情報及び委託業務を履行するために用いた資料並びにその結果等についても、委託者の許可なく第三者に転写、複写、閲覧又は貸出等をしてはならない。
- (3) 委託業務完了後は、監督者の指示により、保存を要するとされたものを除き、抹消、焼却、切断等の方法により処分し、使用不可能にしなければならない。

(個人情報の保護)

第21条 受託者は、委託業務の施行に伴い個人情報を取り扱うときは、佐野市個人情報保護条例（平成17年2月28日佐野市条例第9号）を遵守しなければならない。

- 2 受託者は、個人情報保護の観点からプライバシーマーク及び情報セキュリティマネジメントシステムのセキュリティ規格を取得しているものとする。

(徴収業務受託者の周知)

第22条 委託者は、委託業務開始の日までに、佐野市広報誌、市ホームページ等により、本契約の受託者について周知するものとする。

- 2 受託者は、本契約の受託者であることを周知するチラシを作成し、委託業務開始前に配布するものとする。配布方法は検針時における現地での投函、または郵送による全戸配布とする。
- 3 前2項の規定は、受託者が引き続き委託業務を行う場合は、監督者との協議により省略することができる。

(委託業務の引継ぎ)

第23条 受託者は、委託業務を着手する前に、速やかに委託業務に関する一切の事務、電子データ及び業務の履行に必要な引継ぎを受けて研修を行い、業務の遅延やサービス低下を招いてはならない。

- 2 受託者は、委託業務を終了するときは、新たな受託者が支障なく業務を履行できるように引継ぎを行わなければならない。ただし、受託者が前委託契約から引き続き受託した場合は、監督者との協議により引継ぎを省略することができる。
- 3 受託者は、委託契約の終了する日までに収納した水道料金等を、監督者が指定する日までに佐野市上下水道事業出納取扱金融機関（以下「出納取扱金融機関」という。）に入金することとする。

(受託者の創意工夫)

第24条 受託者は、委託業務の履行にあたり、常に創意工夫を心がけ、業務の効率化を目指さなければならない。

(経費の負担)

第25条 受託者は、要求水準書に明示されていない事項でも、業務の性質上関連した業務は受託金額の範囲内で履行しなければならない。また、経費負担は、別紙1「経費の負担区分について」に従うものとする。

第2章 委託業務の内容

(委託業務量)

第26条 委託業務量は、概ね次のとおりとする。

(1) 定例検針の件数

ア 水道メーター	年間約	318,700件
イ 水道水以外のメーター（下水）	年間約	800件

(2) 使用開始、中止に関する業務

ア 開栓件数（開始）	年間約	8,100件
イ 閉栓件数（中止）	年間約	7,700件

(3) 収納に関する業務（上下水共通）

ア 納入通知書発送件数	年間約	70,000件
イ 督促状発送件数	年間約	17,200件
ウ 催告書発送件数	年間約	8,200件
エ 給水停止予告通知書発送件数	年間約	3,500件
オ 口座振替済通知書発送件数	年間約	1,400件
カ 口座振替不能通知書発送件数	年間約	4,800件

(4) 検定満期メーター交換管理業務

(5) 給水装置管理に関する業務

ア 給水装置工事の受付補助業務	年間約	9,100件
イ 設計審査補助業務	年間約	3,800件
ウ 市道及び国県道の占用申請受付補助業務	年間約	930件

エ 給水装置工事の現場管理補助業務	年間約	5,000件
-------------------	-----	--------

オ 水道メーター検針員等の報告によるメーター一次側の漏水対応	年間約	1,500件
--------------------------------	-----	--------

カ 指定給水装置工事事業者による新規、変更、休止、廃止の申請受付	年間約	200件
----------------------------------	-----	------

(受付業務)

第27条 受付業務は次のとおりとする。

- (1) 給水開栓使用申込書（新規）の受付
- (2) 給水開栓使用申込書（再開）の受付

- (3) 給水中止（廃止）届出書の受付
- (4) 使用者変更届出書の受付
- (5) 口座振替依頼書の受付
- (6) 口座振替納入者の領収書再発行
- (7) 納入通知書の再発行
- (8) 減免処理の確認
- (9) 納入済証明書の発行
- (10) 下水道使用開始（休止、廃止、再開）届の受付
- (11) その他前各号に付随する業務

（開始及び中止精算業務）

第28条 水道、公共下水道及び農業集落排水使用開始及び中止精算業務は、次のとおりとする。

- (1) 使用者等からの使用開始及び転居等による中止の受付
- (2) 給水開栓使用申込書（新規及び再開）及び給水中止（廃止）届出書の記入
- (3) メーター指針値の読取り及び開栓
- (4) メーター指針値の読取り及び料金算出並びに閉栓
- (5) 水道料金等の未納有無調査
- (6) 水道料金等の受領
- (7) 転居先の調査
- (8) その他前各号に付随する業務

（検針業務）

第29条 水道、公共下水道及び農業集落排水の検針業務は、次のとおりとする。

- (1) 検針データの作成
- (2) 定例検針
- (3) 再検針・再調査
- (4) 検針会議の開催
- (5) その他前各号に付随する業務

（収納業務）

第30条 収納業務は、次のとおりとする。

- (1) 窓口収納（水道料金等）
- (2) 銀行等窓口収納
- (3) 口座振替等収納
- (4) コンビニエンスストア収納
- (5) 現金書留収納
- (6) 小切手の収納
- (7) 窓口収納金の入金
- (8) 納入通知書の発行
- (9) 過誤納金の還付
- (10) 訪問収納
- (11) その他前各号に付随する業務

(滞納整理及び給水停止業務)

第31条 滞納整理及び給水停止業務は、次のとおりとする。

- (1) 現地訪問及び水道料金等未納金の収納
- (2) 井戸水使用者への現地訪問及び下水道使用料未納金の催告等
- (3) 滞納整理訪問記録の作成及び管理
- (4) 給水停止通知書の作成及び発送
- (5) 給水停止による閉栓作業
- (6) 給水停止作業報告書の作成
- (7) 給水停止解除による開栓作業
- (8) 転居先の調査
- (9) その他前各号に付随する業務

(検定満期メーター交換管理業務)

第32条 検定満期メーター交換管理業務は、次のとおりとする。

- (1) 交換データの抽出及びリスト作成
- (2) 交換出庫伝票用紙の作成及び出力
- (3) 交換お知らせ通知の作成及び発送準備
- (4) 交換用メーターの仕分けと窓口配布
- (5) 交換後メーターの窓口受領及び指針確認
- (6) 交換後のデータ処理
- (7) 検定満期メーター交換業者との調整補助

(会計業務)

第33条 会計業務は、次のとおりとする。

- (1) 予算編成に関する業務
 - ア 査定後の見積資料の入力及び保管
 - イ 補正予算決定時の事務処理補助
- (2) 予算編成資料整理に関する業務
 - ア 税計算の予算編成入力補助
 - イ 予算背景資料の作成補助
 - ウ 局内資料の作成補助
- (3) 予算執行管理における流用伝票の作成に関する業務
- (4) 決算書作成における決算整理に関する業務
- (5) 決算参考付属資料における作成補助に関する業務
- (6) 減価償却費のデータ入力業務
- (7) 工事内訳整理簿の入力補助に関する業務
- (8) 図面整理保管に関する業務
- (9) 受贈財産管理における配管図面のコピー及び保管に関する業務
- (10) 伝票の起票に関する業務
 - ア 収入伝票の起票
 - イ 支出伝票の起票補助
 - ウ 振替伝票の起票

エ 入出庫伝票の起票

(1 1) 例月出納検査資料作成に関する業務

ア 合計残高試算表の作成補助

イ 資金予算表の作成補助

ウ 収益費用明細書の作成補助

(1 2) 購入伝票の起票に関する業務

(1 3) その他前各号に付随する業務

(下水道等使用料賦課人数管理業務)

第34条 下水道等使用料賦課人数管理業務は、次のとおりとする。

(1) 下水道等使用料賦課人数確認通知の作成及び発送準備

(2) 下水道等使用料賦課人数変更の申請受付及び入力処理

(3) 委託者の指示による現地調査

(4) その他前各号に付随する業務

(給水装置工事管理業務)

第35条 給水装置工事管理業務は、次のとおりとする。

(1) 給水装置工事の受付補助業務

ア 来庁者に対する窓口対応

イ 加入金・手数料等の案内

ウ 給水装置工事完了届の受理及び確認

エ 給水装置所有者変更届の受付

オ 管網図閲覧対応

(2) 設計審査補助業務

ア 分水工事の事前相談

イ 設計審査件数の集計

(3) 市道及び国県道の占用申請受付補助業務

ア 道路管理者との事前協議

イ 道路占用図面の確認及び道路占用申請書の作成

ウ 道路占用申請業務

エ 道路占用許可申請数の集計

(4) 給水装置工事の現場管理補助業務

ア 分水工事の現場立会い及び工事業者への指導

イ 給水装置等の法令適合確認

ウ 給水装置工事の竣工検査及び図面修正並びに工事業者への指導

エ 分水工事件数の集計

オ 給水装置工事竣工検査数の集計

(5) 水道メーター検針員等の報告によるメーター一次側の漏水対応

ア 残留塩素測定用試薬による現地調査

イ 委託者への報告

ウ 当番工事業者への工事手配（委託者の指示による）

(6) 指定給水装置工事事業者による新規、変更、休止、廃止の申請受付

(7) その他前各号に付随する業務

(電子計算処理業務)

第36条 電子計算処理業務は、次のとおりとする。

- (1) コンピュータ機器、端末機の運用
- (2) システムの運用
- (3) データ入力処理
 - ア 異動処理
 - イ 発行処理
 - ウ 照会処理
- (4) データの管理
- (5) 各種帳票類の出力処理及び管理
- (6) その他前各号に付随する業務

(水道料金等の減免業務)

第37条 水道料金等の減免業務は、次のとおりとする。

- (1) 受託者は、委託者の規定に基づき処理し、監督者にその結果を報告するものとする。
- (2) 受託者は、監督者から指示を受けた後、「水道使用料等の変更について(お知らせ)」を申請者に通知するとともに、速やかに水道料金等の収納又は還付を図るものとする。

(水道料金等の徴収努力)

第38条 受託者は、次に掲げる目標値の徴収努力をしなければならない。

- (1) 年度末においては、当年度調定額の95%以上の額
 - (2) 調定2年を経過したときの収納率は、99.7%以上の額
- 2 徴収努力の報告の場として、定例調整会議を毎月1回以上開催するものとし、受託者は、各月末における収納率の状況等を監督者に報告し、その数値達成について協議するものとする。

(その他)

第39条 その他、委託業務実施にあたっての詳細は、別に定める「佐野市水道事業徴収等業務事務処理要領」によるものとする。

第3章 委託業務の実施

(身分証明書及び服装)

第40条 受託者は、委託業務に従事する従事者の身分証明書を作成し、委託者の承認を得なければならない。

- 2 発行された身分証明書は、有効期限が到来したとき又は従事者が退職したときは委託者へ返却しなければならない。
- 3 委託業務に従事するものは、身分証明書を常に携帯しなければならない。使用者等から提示を求められたときは、速やかに提示し、これを拒んではならない。
- 4 委託業務の従事者は、常に統一的な服装を着用しなければならない。
- 5 服装は、常に清潔にして使用者等に不快感を与えないよう留意する。

(現地訪問時間)

第41条 業務で現地訪問するときは、原則として営業時間内に行うものとする。ただし、時間指定のある場合又は至急の依頼等があったものについては、この時間以外及び休業日においても柔軟に対応しなければならない。

(現地訪問時の言動)

第42条 現地訪問時は次の事項を守らなければならない。

- (1) 現地訪問で使用者等の土地・建物に立ち入る時は、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。
- (2) 使用者等には、常に親切、丁寧、かつ迅速な対応を行うものとする。
- (3) 使用者等から水道に関する苦情、相談、問合せ等を受けたときは、明確に回答できることのみを答え、誤解を招く回答は避けなければならない。その場で回答できない苦情、相談、問合せ等を受けたときは、業務責任者等に報告し、指示を受けて処理をするものとし、苦情等については、苦情相談受付簿に必ず記入するものとする。
- (4) 水道料金等の請求にあたっては、態度・言葉づかいに十分注意し、感情的トラブルに至らないようにするとともに、口論等は絶対に避けなければならない。

(業務専念義務)

第43条 受託者は、委託業務従事中に他の営業行為をしてはならない。

(文書の郵送)

第44条 納入通知書、督促状、催告書、給水停止予告通知書、その他委託業務の処理上使用者等に送付する郵便物は、受託者において発送を代行する。

2 発送した数量は月末に締め、業務月報と一緒に報告するものとする。

(文書の保管)

第45条 委託業務に関する文書は、年度別、月別、処理日毎に日々整理し、所定の場所に保管しなければならない。また、この場合の保管文書は、常に正確な情報を記した状態にしておくものとする。

2 文書の廃棄にあたっては、佐野市文書管理規程（平成17年2月28日佐野市訓令第20号）によるものとし、廃棄前に監督者の指示を受けるものとする。

(帳票類及び委託者からの借用機器の取扱い)

第46条 受託者は、帳票類及び委託者からの借用機器の取扱いに関し、次に掲げる事項を遵守するものとする。

- (1) 帳票類及び委託者からの借用機器は、汚損又は紛失することのないよう細心の注意を払って取扱わなければならない。
- (2) 帳票類及び委託者からの借用機器を汚損、紛失又は盗難等発生した場合は、速やかに監督者へ報告し、監督者の指示に従い修復その他の処置をしなければならない。
- (3) 委託業務に使用する帳票類の在庫を管理し、使用状況を監督者へ報告すること。

(帳票類の提出)

第47条 受託者は、委託者の指定する様式に従い、関係帳票及び月報を提出しなければならない。

第4章 委託料の支払

(委託料の請求)

第48条 委託料の請求については、以下のとおりとする。

- (1) 受託者は、委託料総額の60分の1を毎月末日に所定の手続きに従い委託者へ請求するものとする。
- (2) 委託者は、受託者の請求を受けたときは、内容を審査のうえ請求書を受領した日から起算して30日以内に委託料を支払うものとする。
- (3) 委託契約締結後、消費税法（昭和63年法律第108号）の改正等によって消費税額に変動が生じた場合は、委託者は、この契約をなんら変更することなく委託料に相当額を加減して支払うものとする。

第5章 その他

(緊急災害時における緊急応援要請)

第49条 自然災害等の発生に伴う緊急災害時において、委託者からの緊急応援要請があった場合は、これに応じるものとする。

(事故発生時の対応と報告書の提出)

第50条 受託者は、次の各号に掲げる事故が発生した場合、直ちにその状況を監督者に報告するとともに、事故報告書を作成し、提出しなければならない。

- (1) 収納済納入通知書及び領収日付印の紛失
- (2) 収納した水道料金等の紛失、盗難等
- (3) 身分証明書の紛失
- (4) 委託業務に関する電子データ及びその関連文書等の紛失、滅失、毀損等
- (5) 使用者及び第三者に損害を与えたとき
- (6) その他監督者に報告する必要があると認められるもの

(事故等の処理)

第51条 前条に規定する事故等の処理については、委託者と受託者で協議のうえ行うものとする。ただし、受託者において事故発生時に何らかの措置を講ずる必要があると判断した場合は、受託者の責任において当該措置を講じるものとする。

(損害賠償責任)

第52条 受託者は、次に掲げる損害賠償責任を負うものとする。

- (1) 受託者は、委託業務を履行するにあたり委託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。
- (2) 委託業務の履行に関し第三者に損害を与えたときは、受託者がその賠償責任を負う。ただし、委託者の重大な過失に起因する場合、又は天災事変及びその他不可抗力に起因する場合など委託者に特別の事情があると認めるときは、この限りでない。
- (3) 前号の損害賠償責任については委託者と受託者で協議し、決定するものとする。

(協議)

第53条 この要求水準書に規定するもののほか、業務上の解釈に疑義が生じた場合は、委託者と受託者で協議のうえ決定するものとし、解決できない場合や、緊急を要する場合は、委託者の指示によるものとする。

2 この要求水準書は委託者と受託者双方合意のうえ、変更することができるものとする。ただし、この場合において、変更後の要求水準書は、業務の改善及び効率化等につながる内容でなければならない。

別紙 1

経費の負担区分について

経費負担の区分については、以下のとおりとする。なお、下記の記載以外の経費の負担については、監督者の指示に従うものとする。

○委託者が負担するもの

区分	備考
営業所家賃	指定する場所に営業所を設置すること
建物維持管理費	営業所のある建物に係る維持管理費
光熱水費	営業所の電気料、ガス使用料、水道料金、下水道使用料
セキュリティ費	営業所防犯警備に係る経費
清掃費	営業所内清掃に係る経費
消防機器点検費	営業所内に設置してある消防機器点検に係る経費
使用営業車両駐車場	指定する場所に営業車両を置くこと
使用者（お客様）駐車場	指定する駐車場を利用
郵便物等送送料	以下の郵便物の郵送料については、委託者が直接郵便事業者を支払う。 ①水道料金等口座振替・自動振込利用申込書郵送料 ②納入通知書郵送料 ③水道料金等督促状郵送料 ④水道料金等催告書郵送料 ⑤その他委託者が業務上必要と認める郵便物郵送料
収納手数料	以下の経費は、金融機関等の契約締結の上支払う ①口座振替手数料 ②郵便局払込手数料 ③コンビニエンスストア等収納代行手数料
印刷製本費	水道料金等口座振替・自動振込利用申込書
事務用品	机、椅子、什器類、コピー機、ファクス、給水停止用品、領収日付印 (注)コピー機以外の事務用物品の必要な数については、委託者と受託者との間で協議し決定する。

○受託者が負担するもの

区 分	備 考
営業車両	営業車両の調達に係る経費、維持管理に係る経費、燃料費
通信費	電話等に係る経費（携帯電話） （注）インターネット使用に係る経費を含む
印刷製本費	①検針票（水道使用量のお知らせ） ②納入通知書（窓口発行用を含む） ③会計用納付書 ④督促状 ⑤口座不納通知書 ⑥水道料金等催告書 ⑦交換お知らせ用専用紙 ⑧交換出庫伝票 ⑨窓開き封筒（横型）
保険料	水道料金等収納に伴う業務上発生する不測の事態を補完する各種保険料
事務用品	案内板、社内管理用パソコン、金庫、つり銭用現金、その他業務に必要なもの