

秋田市上下水道局お客様センター業務等  
包括委託要求水準書

令和7年1月～令和11年12月

秋田市上下水道局

## 目 次

第1章 一般事項	・・・・・・・・・・ 1
1 目的	
2 業務委託の区域	
3 業務委託の範囲	
4 業務委託の履行期間	
5 事務引継	
6 業務委託の履行場所	
7 業務時間	
8 電算システム	
9 業務責任者	
10 副業務責任者	
11 業務従事者	
12 現金取扱者	
13 届出事項	
14 業務マニュアル	
15 経費の負担	
16 再委託等の禁止	
17 障がいを理由とする差別の解消	
第2章 業務委託の内容	・・・・・・・・・・ 6
1 受付業務（窓口、電話等）	
2 収納業務	
3 滞納整理業務	
4 電子計算処理業務	
5 検針業務	
6 開栓・閉栓業務および精算業務	
7 調査業務（再調査、異常水量、漏水等）	
8 調定および更正に係る業務	
9 共同住宅等に係る業務	

10	メーターの入在庫管理業務	
11	宿日直業務	
12	その他附帯業務	
第3章	遵守事項	・・・・・・・・15
1	制服の着用	
2	身分証明書等の携行	
3	現場訪問時の対応	
4	第三者所有物件への対応	
5	金品等の収受の禁止	
6	業務専念義務	
7	法令の遵守	
8	秘密の保持	
9	個人情報保護	
第4章	目標収納率および基準収納率	・・・・・・・・17
1	目標収納率および基準収納率の設定	
2	目標収納率の達成	
3	違約金	
第5章	委託料の支払等	・・・・・・・・17
1	委託料の請求	
2	委託料の支払	
第6章	その他	・・・・・・・・18
1	事故発生時の報告書の提出	
2	事故等の処理	
3	苦情等の対応	
4	電子データおよび関連文書の保存	
5	業務状況報告会議の実施	

6 災害時応援に係る協定

7 定めのない事項

別紙 経費の負担区分について

・ ・ ・ ・ ・ 20

# 秋田市上下水道局お客様センター業務等包括委託要求水準書

## 第1章 一般事項

### 1 目的

本要求水準書は、秋田市上下水道局お客様センター業務等包括委託（以下「業務委託」という。）について、秋田市上下水道局（以下「委託者」という。）が受託事業者（以下「受託者」という。）に要求する水準の下限を定めることを目的とする。

### 2 業務委託の区域

秋田市内全域および滞納整理業務上必要な区域

### 3 業務委託の範囲

水道料金、下水道使用料、農業集落排水施設使用料、個別排水処理施設使用料、受益者負担金、分担金その他各種市納金（以下「水道料金等」という。）の徴収等に係る次に掲げる業務を行う。

- (1) 受付業務（窓口、電話等）
- (2) 収納業務
- (3) 滞納整理業務
- (4) 電子計算処理業務
- (5) 検針業務
- (6) 開栓・閉栓業務および精算業務
- (7) 調査業務（再調査、異常水量、漏水等）
- (8) 調定および更正に係る業務
- (9) 共同住宅等に係る業務
- (10) メーターの入出庫管理業務
- (11) 宿日直業務
- (12) 前各号に掲げるもののほか、附帯する業務で委託者が必要に応じ指示する業務

#### 4 業務委託の履行期間

履行期間は、令和7年1月1日から令和11年12月31日までとする。ただし、業務委託の契約締結日から令和6年12月31日までは、研修および業務を開始するための準備の期間（以下「準備期間」という。）とし、準備期間内の日程および内容については、委託者と受託者の協議によるものとする。

#### 5 事務引継

##### (1) 業務委託開始における引継

準備期間中に、委託者および委託者が指定する者から業務委託の引継を受け、業務の履行に支障を来すことのないようにしなければならない。

##### (2) 業務委託期間終了に伴う引継

令和12年1月1日以降の業務委託が円滑に履行できるよう速やかに業務引継に係るマニュアル等の整備を行い、業務に関する一切の電子データおよび事務を委託者又は委託者が指定する者へ引き継がなければならない。

##### (3) 業務委託期間中の契約解除に伴う引継

業務委託に関する一切の事務について、委託者又は委託者が指定する者へ業務に支障を来すことのないよう速やかに引き継がなければならない。

##### (4) 費用

引継に要する費用は、委託者が指定する者又は受託者の負担とし、引継を受ける者に帰属する費用はその者の負担とする。

#### 6 業務委託の履行場所

(1) 受託者は、委託者が提供する上下水道局川尻庁舎（秋田市川尻みよし町14-8）（以下「局庁舎」という。）1階に事務所を置き、業務を行うものとする。ただし、業務委託の履行に当たり、局庁舎内の事務所のみで業務を行うことが困難な場合は、局庁舎に容易に来られる場所に事務所および設備を整えなければならない。

(2) 受託者が別に事務所を整備する場合は、委託者と当該事務所との間に専用回線によるオンラインシステムを構築し、その保全および情報漏えい対策を講じなければならない。

- (3) 受託者は、業務用駐車場、更衣室および休憩室を局庁舎敷地内に置くことができる。なお、詳細な事項については、委託者と受託者の協議によるものとする。

## 7 業務時間

業務時間は、次に掲げる内容を基本とする。ただし、企画提案内容における時間および体制を制限するものではない。

- (1) 窓口の業務時間は原則として、平日は、午前8時30分から午後5時15分までとする。
- (2) 宿直の業務時間は、毎日午後5時15分から翌朝午前8時30分までとする。
- (3) 日直の業務時間は、秋田市の休日を定める条例（平成元年秋田市条例第32号）に規定する休日の午前8時30分から午後5時15分までとする。
- (4) 業務上必要な場合は、上記に掲げる時間を超えて業務を行うものとする。

## 8 電算システム

- (1) 用語の定義は、次のとおりである。

ア 「電算システム」とは、上下水道料金システム（以下「料金システム」という。）、給排水業務システム、受益者負担金システム、ハンディターミナルおよびサーバ等、秋田市上下水道局水道料金等徴収事務委託規程（平成25年上下水道局管理規程第2号）に定める徴収事務に必要な電子機器をいう。

イ 「電算システム端末」とは、電算システムをインストール済みのパソコンおよびこれに附随するプリンターをいう。

- (2) 委託者の承認に基づき、通常業務に支障のない機能を有する受託者の電算システムにデータを漏れなく移行するものとする。
- (3) 前号の移行に伴い、電算システム端末を替える場合は、委託者の端末も対象とし、業務に支障がないよう十分に注意しなければならない。
- (4) 移行に係る費用については、受託者の負担とする。ただし、委託者の電算システム端末の必要台数分については、委託者の負担とする。

- (5) 履行期間終了後、委託者が電算システム等の引継を完了したと認めるまでは、1か月単位で当該電算システムの使用を延長できるものとする。

## 9 業務責任者

- (1) 受託者は、常時雇用関係にある者の中から、水道料金等の徴収業務について5年以上の実務経験を有する者を業務責任者として、専任で配置しなければならない。
- (2) 業務責任者は、局庁舎内に常駐しなければならない。ただし、都合により不在となる場合は、副業務責任者を代理とすることができる。
- (3) 業務責任者は、業務委託全般の管理運営のため、業務を適正かつ確実に履行するとともに、業務従事者に対する適切な指示、指導および監督を行わなければならない。

## 10 副業務責任者

- (1) 受託者は、常時雇用関係にある者の中から、水道料金等の徴収業務について3年以上の実務経験を有する者を副業務責任者として、専任で配置しなければならない。なお、業務上必要がある場合には、複数人の配置も可能であるものとする。
- (2) 副業務責任者は、業務責任者を補佐するとともに、業務責任者が不在のときの代理として、業務委託全般の管理運営を行わなければならない。

## 11 業務従事者

- (1) 受託者は、自己の責任において、業務委託に従事する業務従事者（臨時に雇用する者を含む。）を確保しなければならない。なお、増員および欠員の補充についても、受託者において募集し、採用するものとする。
- (2) 受託者は、業務の手順、接遇、法令等の遵守その他業務の遂行に必要な研修を、業務従事者に行わなければならない。

- (3) 委託者は、業務従事者が業務の履行上著しく不適格であると認められるときは、受託者に対して、その理由を明示して、業務従事者の交代を求めることができるものとする。

## 12 現金取扱者

- (1) 受託者は、業務従事者の中から、水道料金等の出納、保管等の事務を行うため現金取扱者を指定し、使用する領収印の印影とともに書面にて届け出なければならない。
- (2) 受託者は、現金取扱者に領収印を管理、保管させるものとする。また、現金取扱者を解除したときは、領収印を返還させなければならない。

## 13 届出事項

受託者は、次の事項を速やかに書面により委託者に届け出なければならない。なお、届出事項に変更が生じたときも、同様とする。

- (1) 名称、所在地、代表者、電話番号、業務責任者、副業務責任者、業務従事者、現金取扱者ならびに領収印および業務上使用する印鑑の印影
- (2) その他、委託者が業務上必要と認めるもの

## 14 業務マニュアル

受託者は、準備期間中に業務マニュアルを作成し、その内容について委託者の承認を受け、業務従事者に周知しなければならない。

## 15 経費の負担

- (1) 経費の負担は、別紙「経費の負担区分について」に従うものとする。
- (2) 受託者が業務委託に使用する消耗品等は、受託者の負担とする。
- (3) その他業務の性質上必要と認められる経費等については、委託者と受託者で協議の上、定めるものとする。ただし、緊急を要する場合は委託者の指示によるものとする。

## 16 再委託等の禁止

受託者は、業務委託に係る全ての業務を第三者に一括して委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、一部の業務を第三者に委託し、又は請け負わせるときは、あらかじめ書面により委託者の承認を得なければならない。

## 17 障がい理由とする差別の解消

受託者は、障がい理由とする差別の解消の推進に関する秋田市上下水道局職員対応要領（平成29年3月28日秋田市上下水道事業管理者決裁）を遵守する者とし、「秋田市上下水道局」を「受託者」と読み替えて、その対応に努めなければならない。

## 第2章 業務委託の内容

受託者が最低限度満たすべき業務の内容は、以下に掲げる業務であり、効率的事務の執行や顧客満足度の向上、サービスの充実等につながるその具体的手法（委託者の定める手法がある場合を除く。）については、受託者の企画提案によるものとする。

### 1 受付業務（窓口、電話等）

当該業務について適正かつ速やかに処理を行うとともに、利用者等からの相談等への対応を行う。

- (1) 窓口、電話、FAXおよびインターネット等からの各種届出等への対応と、これに伴う事務処理
  - ア 水道使用開始届・中止届等の各種申請
  - イ 下水道等使用開始届・休止届等の各種申請
  - ウ 各種納入済証明
  - エ 口座振替関係（中止・引継ぎ）
- (2) 水道料金等の窓口収納
- (3) 水道料金等の収納金（以下「収納金」という。）の管理および保管
- (4) 収納金の取扱金融機関への入金処理
- (5) 利用者等からの相談、苦情、問い合わせ等への対応

(6) 担当課所室との連絡調整（必要に応じて担当課所室の指示を受けるものとする。）

(7) その他、窓口業務に関する附帯業務

## 2 収納業務

当該業務について適正かつ正確に処理を行うとともに、納入通知書等の作成および発送を行う。

- (1) 各種納入通知書の作成および発送
- (2) 収納金の消込み処理
- (3) 宛先不明の納入通知書等の調査および再発送
- (4) 口座振替停止依頼票の作成
- (5) 還付充当および重複等還付処理
- (6) 収入日報・月報の作成および報告
- (7) 各帳票の保管および在庫管理
- (8) その他、収納業務に関する附帯業務

## 3 滞納整理業務

未納となっている水道料金等について、督促状等の作成および発送を行うとともに、電話や訪問等により納入を促し、必要に応じて給水停止の作業を行う。

- (1) 督促状の作成および発送
- (2) 催告状の作成および発送
- (3) 電話や現地訪問等による水道料金等の未収金の納入催告および徴収
- (4) 未納者の転出先の追跡調査
- (5) 収納状況、交渉経過等の記録および管理
- (6) 納付確約に関する業務（分納計画含む。）
- (7) 支払督促等に係る資料の作成
- (8) 給水停止予告書の作成および発送
- (9) 給水停止および解除作業
- (10) 給水停止報告書の作成
- (11) 下水道使用料等の延滞金徴収に関する業務

- (12) 滞納処分等の手続に係る資料の作成
- (13) 不納欠損処理に係る資料の作成
- (14) その他、滞納整理業務に関する附帯業務

#### 4 電子計算処理業務

業務委託が円滑かつ正確に執行されるよう電算システムの構築、導入、運用、改修および保守管理を行う。

##### (1) 電子計算処理関連業務

- ア 電算システムの構築、導入、運用、改修および保守管理（附属機器を含む。）
- イ システムネットワーク環境の設定と管理
- ウ セキュリティ管理（ウイルスパターンファイルの更新を含む。）
- エ 作業日程スケジュールの作成
- オ 大量印刷の帳票処理および圧着加工処理
- カ 日次、月次および年次の統計処理
- キ 各種集計表、報告書等の作成
- ク マスター管理、データの入力および保守管理
- ケ データのバックアップと保管

##### (2) 電算システムの運用支援業務

- ア 電算システムの操作説明書類等の作成および提出
- イ 上下水道局職員に対するシステム操作研修の実施
- ウ 各種プログラム修正への対応
- エ 各種障害への対応

##### (3) 料金システムの各業務に関する内容

- ア 検針業務に関する電子計算処理
  - (ア) 台帳のメンテナンス
  - (イ) ハンディターミナル等（以下「HT等」という。）のデータ作成ならびに検針済データの回収および処理
- イ 調定業務に関する電子計算処理

(ア) 作業日程スケジュールに基づいた水道料金等の計算処理（受益者負担金および分担金を除く。）

(イ) 仮調定（確定する前の調定）の作成および調定の確定

(ウ) 納入通知書の出力および圧着加工処理

(エ) 遡及請求および還付等の処理

(オ) 金融機関への口座振替データの作成およびアンサーデータポート等による送受信処理（精算調定に係る口座振替データを含む。）

(カ) 災害等の減免に係る処理

#### ウ 収納業務に関する電子計算処理

(ア) コンビニエンスストア収納およびスマートフォン決済の速報・確報データの受信ならびに反映処理

(イ) バーコードおよびOCRで処理した収納データの反映処理

(ウ) 口座振替収納の処理

(エ) 入金日計および収納状況集計の処理

#### エ 滞納整理業務に関する電子計算処理

(ア) 督促、催告等の各データ収集および作成処理

(イ) 督促状、催告状等の出力および圧着加工処理

(ウ) 口座振替不能分の再振替のデータ処理

(エ) 不納欠損のデータ処理

(オ) 給水停止のデータ処理

(カ) 下水道使用料等の延滞金のデータ処理

#### オ 精算業務に関する電子計算処理

(ア) 精算検針予定データの作成ならびに精算検針済データの回収および反映処理

(イ) 精算に伴う納付書および口座振替データの作成

(ウ) 精算に伴う納入通知書の出力および圧着加工処理

#### カ 受付業務に関する電子計算処理

(ア) 窓口収納の仮消込処理

(イ) 開栓・閉栓（再開栓）処理

(ウ) 異動処理

- (エ) 口座振替関連業務の処理
- キ 下水道使用料等の調定に関する電子計算処理
  - (ア) 下水道使用料等の調定および各種登録等の処理
  - (イ) 下水道使用料等延滞金の調定に関する処理
  - (ウ) 遡及請求、還付等の処理
  - (エ) 排除汚水量の認定および減量認定等の処理
  - (オ) 井戸水等に係る下水道使用料等の調定および各種登録等の処理
  - (カ) 井戸水等に係る下水道使用料等の遡及請求に関する処理
- ク メーター管理に関する電子計算処理
  - (ア) メーターの新規登録、取付け、取外しおよび取替えデータの処理ならびに給排水業務システムへの反映
  - (イ) 検満による取替対象メーターの抽出およびリスト等の作成
  - (ウ) 検満メーター取替後のデータ更新処理
- (4) 帳票および資料の作成
  - 前項アからクまでの電子計算処理に当たり、次に掲げる業務に附帯する帳票および資料を作成するものとする。
  - ア 受付業務
  - イ 検針業務
  - ウ 精算業務
  - エ 調定業務
  - オ 収納業務
  - カ 滞納整理業務
  - キ 下水道使用料等業務
  - ク 井戸水等関連業務
  - ケ メーター関連業務
  - コ 不納欠損業務
  - サ 統計業務
  - シ その他、委託者が指示する各種資料の作成
- (5) 料金システム以外の業務
  - ア 給排水業務システム関連業務

## イ 受益者負担金システム関連業務

### (6) その他

電子計算処理業務の詳細な事項については、別紙「電子計算処理業務詳細説明書」のとおりとする。

## 5 検針業務

水道料金等の算定および使用状況の確認のため、対象となる全てのメーターについて正確かつ確実に使用水量を計量し、水道使用量・料金等のお知らせ票（以下「お知らせ票」という。）の配布を行う。（検針は、大口需要者等一部毎月検針を除き、隔月検針とする。）。また、検針で異常水量等を発見したときは、調査および水量認定等の処理を行う。

- (1) 検針スケジュールの作成および進捗状況の管理
- (2) 検針事前準備としてHT等への検針基礎データの受信等
- (3) メーター検針（指針読み取り、パイロット確認およびHT等へのデータ入力等）
- (4) お知らせ票の配布（井戸水使用等による下水道のみの使用者を含む。）
- (5) HT等入力データの確認および修正
- (6) 異常検針データ等の調査および水量認定
- (7) 料金計算後のチェックリストの処理
- (8) 使用水量認定通知書およびお知らせ票の発送
- (9) 納入通知書の発送および口座振替データの処理
- (10) 修繕工事証明書の受付および処理
- (11) その他、検針業務に関する附帯業務

## 6 開栓・閉栓業務および精算業務

使用開始および中止の届出に伴い、止水栓の開栓・閉栓作業を正確かつ確実に行うとともに、使用者等から申出があった場合は、現地徴収による精算を行う。

### (1) 開栓・閉栓業務

#### ア 止水栓の開栓・閉栓

- イ 異常水量等の調査、水量認定等の処理
- ウ 止水栓情報の入力
- エ 冬期間（11月～2月）の使用中止による止水栓閉栓
- オ 11月1日時点で使用中止の建物の止水栓閉栓
- カ 公園、プールおよび海の家等の止水栓の開栓・閉栓
- キ その他、開栓・閉栓業務に関する附帯業務

## (2) 精算業務

- ア 水道料金等の現地徴収業務
- イ 口座利用者への使用中止精算によるお知らせ票の発行
- ウ 精算検針済等データ内容の確認および修正
- エ 精算調定および止水栓情報の入力
- オ 精算水量認定通知書の発行
- カ 納入通知書の発送および口座振替データの処理
- キ その他、精算業務に関する附帯業務

## 7 調査業務（再調査、異常水量、漏水等）

検針時異常水量、使用者等からの依頼および委託者からの指示による漏水等の調査を正確かつ確実に行う。

- (1) 異常水量等調査（水道の使用実績が著しく変動した場合の原因調査）
- (2) 無届使用者等の調査
- (3) 秋田市水道事業給水条例等違反の発見および報告
- (4) メーター異動連絡票への記入および処理
- (5) 災害時における減量認定等に係る調査
- (6) その他、調査業務に関する附帯業務

## 8 調定および更正に係る業務

検針および水量認定等により確定した水量に基づき、水道料金等を正確かつ確実に調定する。また、調定確定後、漏水等の事由により、更正および減額・還付等が必要となった場合は、適正かつ正確に処理を行う。

- (1) 定例調定および定例以外の随時調定の処理

- (2) 井戸水等に係る下水道使用料等の調定処理
- (3) 井戸水等に係る下水道使用料等の遡及請求の調定処理
- (4) 調定確定後の水量認定や算定日数等の変更による調定の更正
- (5) 減額・還付の必要が生じた場合の還付調書・通知等の作成および処理
- (6) 事業所等からの排除汚水量ならびに減量の認定に係る資料等の作成および処理
- (7) 災害等の減免に係る調定処理
- (8) その他、調定および更正業務に関する附帯業務

## 9 共同住宅等に係る業務

秋田市水道事業給水条例施行規程（昭和35年秋田市水道ガス局管理規程第2号）第21条第2項の規定に基づく、共同住宅および併用共同住宅に関する業務を行う。

- (1) 新規・変更申請等の受付および審査資料の作成
- (2) 新規・変更契約に係る書類の作成および通知
- (3) 契約締結後の台帳等の作成
- (4) その他、共同住宅等に関する附帯業務

## 10 メーターの入出庫管理業務

委託者所有のメーターについて、入出庫および在庫管理を適正かつ正確に行うとともに、検満メーター取替業務受託者が、計量法（平成4年法律第51号）に基づく計画的なメーター取替作業において必要なメーターの入出庫および関連する各種作業を行う。

- (1) 新規、口径変更等に伴うメーターの入出庫および担当課所室との連絡調整
- (2) 取付け、取外しおよび取替え等に伴う受付ならびにメーターの入出庫処理
- (3) メーター搬入に伴う入庫および仕分け（再生又は廃棄）の作業
- (4) メーターの在庫管理
- (5) その他、メーターの入出庫管理業務に関する附帯業務

## 11 宿日直業務

通常業務の時間以外における局庁舎内および構内の管理を適正に行うとともに、利用者等からの各種届出等の受付および対応を適正かつ確実に行う。

### (1) 庁舎関連

- ア 文書、物品および郵便物の収受
- イ 局庁舎内外の巡視および火災・盗難の予防
- ウ 局庁舎内入退者の確認および事故発生の未然防止
- エ 局庁舎内の電灯の点灯および消灯
- オ 構内出入口の開閉および不審車両の処置
- カ 電話の受付および来局者への対応
- キ 局庁舎内各箇所の解錠
- ク 公用車の鍵の管理

### (2) 水道関連

- ア 水道の使用開始届、中止届等の各種申請の受付
- イ 道路や宅内漏水通報時の現場確認、応急措置および担当課所室への報告
- ウ 給水装置トラブル発生時の応急措置、漏水調査および担当課所室への報告
- エ 水道施設故障時の応急措置および担当課所室への報告
- オ 緊急事態、突発事故等への初期対応および応急給水作業
- カ 利用者等からの依頼による開栓・閉栓作業

### (3) 下水道関連

- ア 下水のつまりおよび公設柵に関する通報時の現場確認、応急措置および担当課所室への報告
- イ 道路の陥没、冠水およびマンホールの蓋に関する通報時の現場確認、応急措置および担当課所室への報告
- ウ ポンプ場およびマンホールポンプに関する通報時の現場確認、応急措置および担当課所室への報告

### (4) 水道料金等の収納および収納金の管理

### (5) 給水停止者への対応

### (6) その他、宿日直業務に関する附帯業務

## 12 その他附帯業務

- (1) 各種統計の作成に関する情報の提供
- (2) 各種予算・決算に関する情報の提供
- (3) 電話の自動音声応答システムの活用
- (4) その他関連する附帯業務等については、委託者と受託者において協議の上、定めるものとする。

## 第3章 遵守事項

### 1 制服の着用

業務従事者は、受託者が準備した制服を着用しなければならない。また、身だしなみに注意し、使用者等から批判を受けないようにしなければならない。

### 2 身分証明書等の携行

- (1) 使用者等を訪問するときは、委託者が交付した身分証明書を常に携行しなければならない。また、使用者等から身分証明書の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。
- (2) 使用者等と接する時は、常に名札を着用することとし、名札は顔写真付とし、本人と判別できるようにすること。

### 3 現場訪問時の対応

- (1) 現場訪問で使用者等の土地、建物等に立ち入るときは、立入り目的を告げ、また必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。
- (2) 現場訪問は、原則として業務時間内に行うものとする。ただし、使用者等の依頼があったとき又は了解を得たときは、この限りでない。
- (3) 業務の執行に当たっては、態度および言動に十分注意するとともに、使用者等の誤解を招くことがあってはならない。

### 4 第三者所有物件への対応

- (1) 第三者の所有物件を損壊しないよう細心の注意を払わなければならない。

(2) 受託者の過失により、第三者の所有物件に損害を与えた場合は、速やかに委託者へ報告するとともに、受託者がその損害を賠償しなければならない。

## 5 金品等の收受の禁止

業務委託の履行に当たっては、使用者等から水道料金等以外の金品その他の財産上の利益を收受してはならない。

## 6 業務専念義務

業務従事者は、業務時間中は、他の営業行為等をしてはならない。

## 7 法令の遵守

受託者は、業務委託の履行に当たり、関係法令、秋田市公契約基本条例（平成25年秋田市条例第12号）、秋田市水道事業給水条例（昭和35年秋田市条例第8号）等関係条例、関係規則・規程、委託者が定める要綱等および委託者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。

## 8 秘密の保持

(1) 業務上知ることのできた秘密は、一切第三者に漏らしてはならない。業務委託が終了又は解除された後も同様とする。

(2) 電算システムに入力されている情報、この契約を執行するために用いた資料およびその結果等については、委託者の許可なく第三者のために転写、複写、閲覧、貸出し等を行ってはならない。

(3) 履行期間終了後は、委託者の指定により保管を要するとされたものを除き、情報および資料を抹消、焼却、切断等、再生使用不可能な方法により処分しなければならない。

(4) 処分に係る費用は、受託者が負担するものとする。

## 9 個人情報の保護

(1) 業務委託の履行において、個人情報を取り扱うときは、個人情報の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) 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）、秋田市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年秋田市条例第32号）、秋田市情報セキュリティポリシー、秋田市上下水道局水道料金等電算組織セキュリティポリシーその他関係規程を遵守しなければならない。

## 第4章 目標収納率および基準収納率

### 1 目標収納率および基準収納率の設定

受託者は、毎年度、委託者と協議の上で目標収納率および基準収納率を定める。

### 2 目標収納率の達成

受託者は、目標収納率を達成するよう努めなければならない。

### 3 違約金

- (1) 受託者は、基準収納率に達しない場合は、違約金を支払うものとする。
- (2) 違約金の算定および支払方法については、別に定める。
- (3) 委託者は、天災地変その他の受託者の責任によらない理由により違約金が生じた場合で、管理者がやむを得ないと認めたときは、違約金を減免することができる。

## 第5章 委託料の支払等

### 1 委託料の請求

委託料は月払いとし、受託者は、契約書記載の金額を、委託者指定の手続に従い請求するものとする。

### 2 委託料の支払

委託者は、受託者から委託料の請求があったときは、業務委託の履行内容を

確認し、請求があった日から起算して30日以内に支払うものとする。ただし、業務委託の研修および準備期間については、委託料を支払わないものとする。

## 第6章 その他

### 1 事故発生時の報告書の提出

受託者は、次に掲げる事故等が生じた場合、直ちにその状況を委託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) 領収証書および領収印の紛失等
- (2) 身分証明書の紛失等
- (3) 収納した水道料金等の紛失、盗難等
- (4) 業務委託に関する電子データおよびその関連文書等の紛失、滅失、き損等  
(個人情報漏えいを含む。)
- (5) その他受託者等が委託者に報告する必要があると認めたもの

### 2 事故等の処理

- (1) 事故等の処理については、委託者と受託者で協議の上、行うものとする。
- (2) 受託者は、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には、受託者の責任において当該措置を行うものとする。
- (3) 受託者の責任により委託者又は第三者に損害を与えた場合は、受託者はその損害を賠償しなければならない。

### 3 苦情等の対応

業務委託の履行に当たっての苦情や問合せについては、誠意をもって解決に当たり、必要に応じてその内容を速やかに委託者に報告しなければならない。

### 4 電子データおよび関連文書の保存

受託者は、電子データおよび関連文書を、委託者が指定する期日まで保存しなければならない。

## 5 業務状況報告会議の実施

- (1) 委託者は、受託者の業務内容、帳簿その他の事項について、定期的に受託者と報告会議を開催するものとする。
- (2) 委託者が必要と認めたときは、受託者との臨時会議を開催する。

## 6 災害時応援に係る協定

大規模な災害発生時には、受託者は委託者の指示に従い、給水活動等の応援活動を行うこととし、災害時応援協定を交わすものとする。

## 7 定めのない事項

この要求水準書に定めのない事項については、委託者と受託者との協議の上、決定するものとする。なお、特別な理由がある場合および緊急を要する場合は、委託者の指示するところによるものとする。

## 経費の負担区分について

経費の負担区分については、次のとおりとする。これ以外の経費の負担については、委託者と受託者で協議の上、定めるものとする。

## 1 委託者が負担する経費

番号	区分	項目
1	庁舎内維持 管理費	(1) 光熱水費（電気料金、水道料金および下水道使用料。ただし、第1章6(3)に規定する更衣室および休憩室は除く。） (2) 防犯対策費（業務委託に係る警備、防犯対策は除く。） (3) 清掃費（委託者が定める庁舎管理に伴う清掃費をいう。） (4) 事務所地代家賃 (5) その他維持管理に必要な経費
2	通信運搬費	委託者が提供する電話の使用料
3	収納手数料	(1) 口座振替手数料 (2) コンビニエンスストア収納およびスマートフォン決済収納代行手数料 (3) 郵便振替手数料 (4) その他収納に関する手数料
4	その他費用	委託者が必要と認める経費

## 2 受託者が負担する経費

番号	区分	項目
1	通信運搬費	(1) 郵送料（納入通知書、督促状等） (2) 委託者が提供する以外の通信使用に係る経費
2	印刷製本費	(1) メーター異動連絡票 (2) 水道料金等納入通知書 (3) 水道料金等督促状 (4) 催告状・給水停止予告書 (5) 水道使用料・料金等のお知らせ票 (6) 水道料金等口座振替済通知書 (7) 口座振替依頼書 (8) 使用水量認定通知書 (9) 封筒（通常分、窓付き封筒）等 (10) 各データ管理用帳票 (11) その他必要な帳票等
3	車両維持管理費	(1) 業務用車両の調達に係る経費 (2) 車検および定期点検に係る経費 (3) 燃料費 (4) 損害保険料 (5) その他車両の維持管理等に係る経費
4	電算システム関連費	(1) 電算システム等の構築、導入、改修および保守管理に係る経費 (2) システム端末および周辺機器（OCR、メールシーラー等）に係る経費 (3) HT等およびその周辺機器（バッテリー等）に係る経費

		(4) 電算システム等の保守に係る経費 (5) OS更新に係る経費 (6) その他電算システムの運用に係る経費
5	保険料	業務従事者の各種保険および委託業務に伴う賠償責任保険等
6	事務用備品	委託者が貸出する備品以外の備品（案内板、OA機器、携帯電話、コピー機等業務補助用具）
7	事務用消耗品	領収印、電算システムに係る消耗品その他業務用消耗品
8	被服費	業務従事者用被服（制服、名札、雨具、防寒具等）
9	その他経費	委託者と受託者の協議により必要と認める事務に係る経費