
豊橋市・豊川市・湖西市
水道料金収納業務等包括業務委託
仕様書

豊橋市上下水道局
豊川市上下水道部
湖西市環境部

目次

第1章 一般事項	1
1 総則	
2 業務の履行期間等	
3 委託業務の範囲	
4 委託対象となる下水道使用料の種類	
5 委託業務対象区域	
6 執務場所等	
7 委託業務の実施時間等	
8 業務従事者	
9 業務責任者	
10 現金取扱者	
11 委託業務監督員	
12 届出義務	
第2章 業務履行	6
1 履行義務	
2 委託業務実施計画	
3 業務改善提案	
4 業務内容の変更	
5 業務報告	
6 業務検査	
7 その他の報告	
8 業務従事者の教育	
9 業務マニュアル	
10 事故発生時の処理	
第3章 委託業務の内容及び実施方法等の概要	9
I 水道料金及び下水道使用料に関する業務	9
1 受付・収納業務	
2 検針業務	
3 開閉栓業務	
4 メーター管理・受付業務	

5	中高層共同住宅における水道特別取扱に関する業務	
6	滞納整理に関する業務	
II	農業集落排水施設使用料に関する業務【豊川市】	13
III	電子計算処理業務	14
IV	給水装置に関する業務	15
V	排水設備に関する業務	16
VI	受益者負担金及び分担金に関する業務【豊川市・湖西市】	17
VII	庁舎管理等業務【豊橋市】	18
第4章 遵守事項		20
1	制服の着用	
2	業務従事者証の携行	
3	使用者等への対応	
4	職務専念義務	
5	現金等の取扱い	
6	帳票類等の取扱い	
7	金品等の收受の禁止	
8	法令等の遵守	
9	秘密の保持	
10	個人情報の保護	
第5章 業務評価		23
1	業務評価の視点	
2	業務評価の方法	
3	委託料の調整	
第6章 経費負担		24
1	経費負担	

第7章 委託料の支払い.....	25
1 委託料の請求	
2 委託料の支払い	
3 委託料の調整時期	
第8章 移行準備期間.....	26
1 移行準備作業	
2 移行準備に要する経費負担	
第9章 業務引継ぎ.....	27
1 業務引継ぎ	
2 電算システム等の貸出	
3 事務所の原状回復	
4 業務引継ぎに要する経費負担	
第10章 その他.....	28
1 事故等発生時の報告	
2 電子データ等の保存	
3 貸与品の管理	
4 再委託又は下請負の禁止	
5 損害賠償責任	
6 緊急応援要請	
7 協議事項	

第1章 一般事項

1 総則

本仕様書は、「豊橋市水道事業及び下水道事業」、「豊川市水道事業及び下水道事業」及び「湖西市水道事業及び下水道事業」（以下「発注者」という。）が委託する水道料金収納業務等（以下「委託業務」という。）の共同実施について、必要な事項を定める。

受託者は、本仕様書及び関連資料（以下「本仕様書等」という。）に基づき、適正な業務の執行に努めなければならない。

2 業務の履行期間等

- (1) 履行期間は契約締結日から令和12年3月31日までとする。
- (2) 委託業務は令和7年4月1日から開始し、契約締結日から令和7年3月31日までは移行準備期間とする。なお、移行準備期間に係る費用は受注者が負担するものとする。

3 委託業務の範囲

委託業務の範囲は、次に掲げる業務とする。また、受託者選定時に受託者が提案した内容のうち、発注者が必要と認めたものについては、委託業務の範囲に含めることとする。

業務	豊橋市	豊川市	湖西市
I 水道料金及び下水道使用料に関する業務	○	○	○
① 受付・収納業務			
② 検針業務			
③ 開閉栓業務			
④ メーター管理・受付業務			
⑤ 中高層共同住宅における水道特別取扱に関する業務			
⑥ 滞納整理業務			
⑦ その他①～⑥の附帯業務			
II 農業集落排水施設使用料に関する業務	—	○	—
III 電子計算処理業務	○	○	○
IV 給水装置に関する業務	○	○	○

V 排水設備に関する業務	○	○	○
VI 受益者負担金及び分担金に関する業務	—	○	○
VII 庁舎管理等業務	○	—	—

4 委託対象となる下水道使用料の種類

3の委託業務の範囲のうち、「I 水道料金及び下水道使用料に関する業務」における下水道使用料の種類は、次に掲げるとおりとする。

種類	豊橋市	豊川市	湖西市
公共下水道使用料	○	○※2	○
特定環境保全公共下水道使用料	○※1	—	—
農業集落排水施設使用料	○※1	○※2	—
し尿処理施設使用料	○※1	—	—

※1 豊橋市においては、特定環境保全公共下水道・農業集落排水施設・し尿処理施設を合わせて「豊橋市地域下水道」といい、事務処理方法は公共下水道使用料と同様とする。

※2 豊川市においては、公共下水道使用料に特定環境保全公共下水道を含み、農業集落排水施設使用料については、公共下水道使用料と取扱いが異なるため、「II 農業集落排水施設使用料に関する業務」として別に掲げる。

5 委託業務対象区域

- (1) 滞納整理業務については、日本国内とする。
- (2) (1) 以外の業務については、次に掲げる区域とする。

発注者	区 域
豊橋市	豊橋市給水区域及び発注者の定めた区域
豊川市	豊川市給水区域及び発注者の定めた区域
湖西市	湖西市給水区域及び発注者の定めた区域

6 執務場所等

- (1) 委託業務の執務場所（以下「事務所」という。）は、次のとおりとする。

区分	事務所の場所
主たる事務所	豊橋市上下水道局庁舎(愛知県豊橋市牛川町字下モ田29番地の1)の一部(資材倉庫棟2階の一部約13㎡及び局庁舎2階のうち約370㎡)
豊川市の事務所	豊川市一宮庁舎(愛知県豊川市一宮町豊1番地)の一部
湖西市の事務所	湖西市役所庁舎(静岡県湖西市吉美3268番地)及び湖西浄化センター(湖西市吉美950番地の28)(以下「湖西市役所庁舎等」という。)の一部

- (2) 3の委託業務の範囲のうち、豊川市及び湖西市の事務所において扱う業務は、次のとおりとする。

事務所	業務
豊川市の事務所	豊川市に係る受付・収納業務、メーター管理業務、農業集落排水施設使用料に関する業務、給水装置に関する業務、排水設備に関する業務、受益者負担金及び分担金に関する業務の一部
湖西市の事務所	湖西市に係る受付・収納業務、メーター管理業務、給水装置に関する業務、排水設備に関する業務、受益者負担金及び分担金に関する業務の一部

- (3) 事務所の名称は、次のとおりとする。

発注者	名 称
豊橋市	豊橋市お客さま料金センター
豊川市	豊川市お客さま料金センター
湖西市	湖西市お客さま料金センター

- (4) 受託者が使用する業務用駐車場は、次のとおりとする。駐車位置等については、契約締結後に発注者との協議により決定するものとする。

発注者	場 所	駐車台数の目安
豊橋市	豊橋市上下水道局敷地内	普通自動車7台以内
豊川市	豊川市一宮庁舎敷地内	普通自動車3台以内
湖西市	湖西市役所庁舎等敷地内	普通自動車3台以内

- (5) 受託者は、委託業務の履行にあたり執務面積が不足する場合は、契約締結後に発注者と協議することができる。

7 委託業務の実施時間等

- (1) 事務所の開設時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。
- (2) 休業日は、土曜日、日曜日、国民の休日に関する法律に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日までとする。
- (3) その他緊急の場合においては、(1)～(2)の規定にかかわらず、事務所を開くことができる。
- (4) 委託業務の実施時間は、原則として事務所の開設時間に準じるが、発注者と協議の上、必要に応じて変更できるものとする。

8 業務従事者

- (1) 受託者は、自己の責任において、委託業務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。
- (2) 業務従事者には、「3 委託業務の範囲」に規定する各業務に精通し、十分な経験と知識を有する者を配置すること。また、電子計算処理業務に携わる従事者は、電子計算処理システム（以下「電算システム」という。）の運用に関する発注者の指示等に対応可能な者とする。
- (3) 受託者は、業務の実施にあたり、組織体制及び緊急連絡体制を確立し、業務従事者名簿及びその体制図を発注者に提出しなければならない。また、これを変更するときも同様とする。ただし、緊急時等やむを得ない場合は、口頭で発注者に報告した後、これを提出することができるものとする。
- (4) 発注者は、業務従事者が委託業務の遂行上著しく不適格と認められるときは、受託者に対し、その理由を明示して、業務従事者の交代を指示することができる。

9 業務責任者

- (1) 受託者は、業務従事者の中から業務責任者を選任するものとする。
- (2) 業務責任者は、委託業務の履行責任者であり、業務従事者を管理監督しなければならない。
- (3) 業務責任者は、委託業務の十分な実務経験を有する者とし、専任として配置するものとする。

10 現金取扱者

受託者は、業務従事者の中から現金取扱者を指定するものとする。

11 委託業務監督員

- (1) 発注者は、受託者又は業務責任者に対して指示及び監督するため、委託業務監督員を選任し、書面により、受託者に通知するものとする。また、委託業務監督員を変更するときも同様とする。
- (2) 委託業務監督員は、次に掲げる権限を有する者とする。
 - ① 受託者又は業務責任者に対する指示、承諾及び協議
 - ② 委託業務を実施するための帳票類の承認
 - ③ 委託業務の実施状況の検査
 - ④ その他必要な事項

12 届出義務

受託者は、次に掲げる事項が発生したときは、直ちに書面により発注者に届け出なければならない。

- (1) 受託者の名称、代表者、所在地、電話番号等の変更
- (2) 業務責任者の選任、変更
- (3) 現金取扱者の指定、変更
- (4) 業務従事者の変更
- (5) その他、委託業務の履行上必要があると認められる事項

第2章 業務履行

1 履行義務

受託者は、本仕様書等に明示されていない事項であっても、業務の性質上必要なものは、受託者の負担で履行しなければならない。

また、受託者が共同事業体（以下、「JV」という。）の場合は、JVの構成員が連帯して責任を負い、履行しなければならない。

2 委託業務実施計画

- (1) 受託者は、委託業務を履行するにあたり、業務実施概要、実施工程等を記載した委託業務実施計画書を作成し、発注者の承認を受けること。
- (2) 委託業務実施計画書については、委託業務の目的が達成できるよう本仕様書等に記載のない事項についても想定し、綿密に作成すること。

3 業務改善提案

受託者は、委託業務の履行に際し最善の努力を行うとともに、必要に応じて業務の改善提案を発注者に行うものとする。

4 業務内容の変更

発注者は、必要があると認めるときは、受託者と協議の上、書面により業務内容を変更することができる。ただし、変更内容が軽微なときは、契約金額の変更を行わない。

5 業務報告

(1) 業務報告書

受託者は、委託業務の履行に係る日次、月次及び年次報告書を作成し、発注者が指定する期日までに発注者に提出しなければならない。

(2) 業務処理報告書

- ① 受託者は、受託者のみで処理することが困難な事案が発生したときは、速やかに発注者の指示を仰ぎ、それに従って処理にあたること。また、事案の処理完了後は、発注者に業務処理報告書を提出しなければならない。

② 発注者は、受託者の行った処理を確認するため、発注者の指定する事案について、受託者に業務処理報告書の提出を求めることができる。

(3) 業務報告会議

発注者は、委託業務の履行状況報告、翌月の業務実施計画及びその他の事項について、毎月1回以上、受託者と報告会議を開催するものとする。

6 業務検査

- (1) 発注者は、委託業務の履行状況を審査するため、定期的に発注者の指定する関係書類を検査するものとする。
- (2) 発注者は、(1)の規定のほか、随時、必要な書類の提出を受託者に求めることができるものとし、受託者は発注者から請求があったときは、速やかに提出するものとする。
- (3) 発注者は、必要があると認めるときは、随時、事務所等への立入検査を行うものとする。
- (4) 発注者は、(3)の規定のほか、随時、現地訪問等に同行し、業務内容を検査することができるものとする。
- (5) 受託者は、(3)及び(4)に規定する立入検査及び同行検査があったときは、発注者に協力し、業務の処理状況及び処置手順、情報の保管状況等を説明するものとする。
- (6) 発注者は、検査の結果、必要があると認めるときは、書面により受託者に指導、指示を行うものとし、受託者はそれに従い、速やかに是正するとともに、是正内容を明記した報告書を発注者に提出しなければならない。

7 その他の報告

受託者は、本仕様書等に定めるもののほか、次に掲げる事案を発見したときは、速やかに発注者に報告しなければならない。

- (1) 関係法令及び発注者が定めた条例等の規定に違反した行為
- (2) 水道メーターの遺失、破損等
- (3) 使用状況データと著しく異なる使用状況
- (4) 事故又は危険が予想される給水装置
- (5) 道路上などでの漏水

8 業務従事者の教育

- (1) 受託者は、受託者の責務、業務の処理手順、情報の管理、法令等の遵守及び接遇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研修等を適宜実施し、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、業務従事者が交代等するときは、業務内容の引継ぎを行わせ、円滑に委託業務を履行できるようにしなければならない。

9 業務マニュアル

- (1) 受託者は、委託業務の具体的な処理手順を記載したマニュアルを作成し、その内容について発注者の承認を受けるとともに、業務従事者に周知しなければならない。
- (2) 受託者は、(1)のマニュアルを発注者に提出しなければならない。なお、当該マニュアルの著作権は発注者に帰属するものとする。また、受託者は、発注者及び発注者から正当に権利を取得した第三者に対し、当該マニュアルに係る著作権人格権を行使しないものとする。

10 事故発生時の処理

受託者は、委託業務の履行中に事故が発生したときは、直ちに必要な措置を講じるとともに、速やかに発注者に報告しなければならない。

発注者は、本業務の履行において発生した事故により、受託者の従業員が受けた損害については、一切の責任を負わないものとする。

第3章 委託業務の内容及び実施方法等の概要

I 水道料金及び下水道使用料に関する業務

1 受付・収納業務

(1) 業務内容

- ① 事務所窓口、電話、FAX、インターネット等からの水道及び下水道（豊橋市地域下水道を含む。）の使用開始、中止精算の受付及び電算システムへの入力
- ② 使用者情報に係る受付（請求先変更、名義変更、水栓情報等）
- ③ 口座振替の受付（新規、変更、解約）及び登録処理
- ④ クレジットカード決済の受付（新規、変更、解約）及び登録処理
- ⑤ 納入通知書及び使用水量お知らせ等の再発行
- ⑥ 納付に関する問合せ対応
- ⑦ 漏水等の問合せ対応及び苦情等の処理
- ⑧ 過誤納金の還付及び充当処理
- ⑨ 証明書発行の受付（湖西市は除く。）
- ⑩ 水道料金等の収納の受付
- ⑪ 漏水等の使用水量の減量申請の受付及び電算システムへの入力
- ⑫ その他市民からの問合せへの対応
- ⑬ 局内担当課への電話交換（豊橋市のみ）
- ⑭ 納入通知書、督促状、給水停止予告書、催告書の作成及び発送
- ⑮ 収入金の受入れ及び管理
- ⑯ 収入金の消込処理
- ⑰ 収入日計表等の作成
- ⑱ 統計資料等の作成
- ⑲ その他附帯業務

2 検針業務

検針業務は、閉栓中及び給水停止中のものを含む全てのメーターの設置場所に赴き、メーターの指針値に基づく使用水量、水道料金等をハンディターミナル（以下「HT」という。）により算定する。水道スマートメーターについては、受信した指針データを集計又は処理する。算定後は、使用者への使用水量等の通知及び使用状況の確認、再調査等を行う。また、使用者等からの使用中止の届出により、メーターの設置場所に赴いて検針を行い、水道料金等の精算

を行う。水道スマートメーター設置の使用者等については、その受信データにより精算する。

以上の業務の内容は、次に掲げるとおりとする。

(1) 業務内容

- ① 検針予定表の作成及び検針データの作成、進捗状況の管理
- ② メーターの指針値の読み取り及びHTへの入力
- ③ HTによる使用水量、水道料金等の算定
- ④ 使用水量等、必要事項を記載したお知らせ票の出力及び交付
- ⑤ 使用水量等が著しく変動した場合の調査及び使用者への説明
- ⑥ HTの使用水量、水道料金等の算定データの電算システムへの取込み
- ⑦ 水道スマートメーターによる検針データ受信及び電算システムへの取込み
- ⑧ 新規設置メーターの検針順路の決定及び電算システムへのメーター位置情報の登録
- ⑨ 発注者の指示する文書の配付
- ⑩ 未届使用者の氏名、使用開始日等の調査及び処理
- ⑪ 未届転居者の転居日、転居先等の調査及び処理
- ⑫ 発注者の指定する使用者等の調査、報告及び処理
- ⑬ メーターの故障、破損等の報告及び処理
- ⑭ 検定有効期間満了未交換メーターの報告
- ⑮ 検針済みデータの確認及び再調査
- ⑯ 発注者の指示又は使用者等から苦情等があった検針内容についての再調査
- ⑰ 使用水量の認定（漏水、濁水等）に係る処理
- ⑱ 検針の認定に係る調査、認定処理、資料の作成及び提出
- ⑲ 特殊営業等（製氷業その他の営業）に係る排出汚水量の計測装置の指針値確認
- ⑳ 特殊営業等（製氷業その他の営業）に係る排出汚水量の認定適用者の減量認定資料の作成及び処理
- ㉑ 検針業務に係る各種集計及び統計の作成並びに提出
- ㉒ 給水申込及び公共下水道等の使用開始又は中止の処理
- ㉓ 漏水等の問合せ対応及び苦情等の処理
- ㉔ 検針業務に係る問合せ対応及び苦情処理
- ㉕ 調定の更正処理
- ㉖ 発注者が定めた給水条例等に違反する行為を発見した場合の報告
- ㉗ 調定資料等の作成

(2) 水道スマートメーターの検針

発注者が設置する水道スマートメーターの各年度初日の予定件数は、次のとおりとする。

年度	豊橋市	豊川市	湖西市
令和7年度	888件	0件	11,246件
令和8年度	1,114件	0件	16,138件
令和9年度	1,114件	0件	20,887件
令和10年度	1,114件	0件	25,917件
令和11年度	1,114件	0件	26,277件

3 開閉栓業務

(1) 業務内容

- ① 開閉栓作業の実施
- ② 精算対象者の未納の有無及び転居先の調査
- ③ メーターの検針並びに使用水量等及び水道料金等の算定
- ④ 精算料金等の請求及び収納
- ⑤ 水道使用開始依頼文書等の配付
- ⑥ 精算業務に係る日次及び月次報告書の作成並びに提出
- ⑦ 資料の作成

4 メーター管理・受付業務

(1) 業務内容

- ① 計画取替メーター管理
- ② その他取替等メーター管理
- ③ 給水装置工事メーター管理
- ④ 開栓時に検定満期を経過しているメーターの交換（豊川市のみ）
- ⑤ メーター在庫管理
- ⑥ 次年度メーター取替計画の策定
- ⑦ 取替業者へのメーター及び取替等に必要な材料の授受

5 中高層共同住宅における水道特別取扱に関する業務

(1) 業務内容

- ① 申請書類の受付、審査及び検査書類の作成

- ② 新規申請物件の入居前基準検査の実施
- ③ 新規・更新契約書類の受付、審査及び決裁書類の作成
- ④ 新規・契約内容の電算システムへの入力
- ⑤ 水道メーター取替報告書（更新）の受付及び電算システムへの入力
- ⑥ 契約内容の調査及び変更内容の電算システムへの入力
- ⑦ 設置者変更による契約変更書類の受付、審査及び決裁に係る書類の作成
- ⑧ 設置者変更による契約内容の電算システムへの入力
- ⑨ 管理人及び代理人変更による変更書類の受付及び決裁に係る書類の作成
- ⑩ 管理人及び代理人変更による変更内容の電算システムへの入力、是正勧告書の作成及び送付
- ⑪ 契約解除書類の受付及び決裁に係る書類の作成
- ⑫ 契約解除内容の電算システムへの入力
- ⑬ 契約解除に関する通知書の作成及び送付
- ⑭ 子メーター、集中検針盤等の故障調査及び修理に関する設置者又は管理者（以下、「設置者等」という。）への連絡
- ⑮ 次年度更新予定物件の設置者等への更新依頼文の作成及び送付
- ⑯ 次年度更新予定物件の設置者の受付簿の作成
- ⑰ 既に子メーター等が検定満期を経過している物件の設置者等に対する更新依頼の電話連絡、依頼文の作成及び送付
- ⑱ 各種統計資料作成
- ⑲ 受水槽漏水の調査及び修理に関する設置者等への連絡
- ⑳ 県営住宅等の受水槽清掃時の臨時給水に係る調定処理（湖西市は除く。）
- ㉑ 県営住宅等の受水槽清掃時の臨時給水に係る納入通知書の作成及び送付（湖西市は除く。）
- ㉒ その他資料の作成

6 滞納整理に関する業務

(1) 業務内容

滞納整理業務は、納入期限を経過した水道料金等を収納するまでの給水停止業務を含む一連の業務であり、債権が時効消滅するまで継続的に行う業務である。その内容は次に掲げるとおりとする。

- ① 給水停止関係書類の作成及び持参又は発送
- ② 滞納者への電話及び訪問等による連絡
- ③ 滞納者への納付に関する案内及び納付誓約書等の受取り
- ④ 納付状況、対応経過等の記録及び管理

- ⑤ 転居した滞納者への電話及び訪問等による連絡
- ⑥ 給水停止対象者リストの作成及び提出
- ⑦ 給水停止通知書の作成及び交付
- ⑧ 給水停止に係る作業
- ⑨ 給水停止中の者の生活状況等の調査及び納付に関する案内
- ⑩ 滞納者への支払督促等に係る資料の作成及び提出
- ⑪ 未届転出の追跡調査
- ⑫ 滞納金の収納及び給水停止解除に係る作業
- ⑬ 給水停止執行に係る収納金の収納報告書及び給水停止報告書の作成及び提出
- ⑭ 徴収停止手続きに係る資料の作成及び事後処理
- ⑮ 納入通知書等の返戻時の所在調査、発注者への報告及び処理
- ⑯ 収納に関する資料等の作成
- ⑰ 発注者が不納欠損処理を行うための資料の作成

Ⅱ 農業集落排水施設使用料に関する業務【豊川市】

1 受付・収納業務

(1) 業務内容

- ① 事務所窓口、電話、FAX、インターネット等からの農業集落排水施設の使用開始、中止精算の受付及び電算システムへの入力
- ② 使用者情報に係る受付（請求先変更、名義変更等）
- ③ 口座振替の受付（口座の登録、継続、解約を含む。）及び登録処理
- ④ 使用者の世帯人数変更に係る受付（ただし、住民基本台帳との照合に関する事務を除く。）及び電算システムへの入力
- ⑤ 納入通知書及び通知書類の再発行
- ⑥ 納付相談の受付
- ⑦ 過誤納金の還付及び充当処理
- ⑧ 証明書発行の受付
- ⑨ その他市民からの問合せ対応
- ⑩ 納入通知書、督促状の作成及び発送
- ⑪ 収入金の受入及び管理
- ⑫ 収入金の消込処理
- ⑬ 収入日計表等の作成
- ⑭ 統計資料等の作成

⑮ その他附帯業務

2 滞納整理業務

(1) 業務内容

- ① 滞納者への電話及び訪問等による連絡
- ② 滞納者への納付に関する案内及び納付誓約書等の受取り
- ③ 納付状況、交渉経過等の記録及び管理
- ④ 転居した滞納者への電話及び訪問等による連絡
- ⑤ 滞納者への支払督促等に係る資料の作成及び提出
- ⑥ 未届転出の追跡調査
- ⑦ 滞納金の収納
- ⑧ 徴収停止手続きに係る資料の作成及び事後処理
- ⑨ 納入通知書等の返戻時の対応
- ⑩ 収納資料等の作成
- ⑪ 発注者が不納欠損処理を行うための資料の作成

Ⅲ 電子計算処理業務

1 業務内容

電子計算処理業務は、委託業務を履行するために必要な電算システム及びHTを受託者が用意し、これを使用して委託業務に係る事務を電子計算処理する業務であり、その内容は、次に掲げるとおりとする。

なお、受託者は、業務により知り得た発注者ごとの情報を相互に利用してはならない。

- ① 発注者ごとの電算システムの構築
- ② 電算システムの運用及び保守管理
- ③ 発注者ごとの電算システムに記録されたデータの管理
- ④ オンライン処理及びバッチ処理
- ⑤ セキュリティ管理及び危機管理
- ⑥ 発注者が業務運営に必要となる基礎データの出力
- ⑦ その他附帯業務

IV 給水装置に関する業務

【豊橋市】

(1) 立会業務

- ① 現場保安設備状況の確認
- ② 施工中及び施工後の状況が、豊橋市が定めた基準（以下、「豊橋市基準」という。）に則っているかの確認
- ③ 現場状況が豊橋市基準に違反する場合の報告
- ④ 現場立会に関する資料の作成及び提出
- ⑤ その他附帯業務

(2) 工事申請に関する検査業務

- ① 検査図書の受理及び審査
- ② 検査の実施
- ③ 現場状況が豊橋市基準に違反している場合の報告
- ④ しゅん工図書が現場状況と異なる場合の指定給水装置工事事業者への訂正指示
- ⑤ ④の指示により訂正されたしゅん工図書の受理及び確認
- ⑥ 検査に必要な資料の作成及び提出
- ⑦ その他附帯業務

【豊川市・湖西市】

(1) 業務内容

- ① 給水装置所有者変更届、地番変更届に係る相談及び受付
- ② 指定給水装置工事事業者の新規又は更新、変更の申請の相談及び受付
- ③ 給水装置工事申込に係る相談、受付及び審査
- ④ 道路占用等の各種協議資料（河川協議に係る資料を除く。）の確認
- ⑤ 給水装置工事に伴う配水管からの給水管取出工事の現場確認
- ⑥ 給水装置工事のしゅん工に伴う完了書類の作成及び現地検査
- ⑦ 水道管管理図の閲覧申請の対応
- ⑧ 給水装置工事に伴うメーター貸与に関する書類の受付
- ⑨ 建築確認申請書の確認
- ⑩ 給水装置工事の承認書の作成及び発行
- ⑪ 加入金、審査手数料の納入通知書の作成及び発行
- ⑫ しゅん工処理、給水装置工事の検査済証の作成及び発行
- ⑬ 給水装置加入金及び設計審査手数料の消込処理

- ⑭ 給水装置工事申込書の設計審査後の修正の確認
- ⑮ 3階建直圧給水の事前相談、申請受付及び審査
- ⑯ 給水装置に関する業務に伴う作成書類、受付書類の整理
- ⑰ 開発行為等の事前協議に対する回答
- ⑱ 給水装置に関する苦情や漏水の相談への対応

V 排水設備に関する業務

【豊橋市】

1 業務内容

(1) 立会業務

- ① 現場保安設備状況の確認
- ② 施工中及び施工後の状況が、豊橋市基準に則っているかの確認
- ③ 現場状況が豊橋市基準に違反している場合の報告
- ④ 現場立会に関する資料の作成及び提出
- ⑤ その他附帯業務

(2) 工事申請に関する検査業務

- ① 検査図書の受理及び審査等
- ② 検査の実施
- ③ 現場状況が豊橋市基準に違反している場合の報告
- ④ しゅん工図書が現場状況と異なる場合の排水設備指定工事店への訂正指示
- ⑤ ④の指示により訂正されたしゅん工図書の受理及び確認
- ⑥ 検査に必要な資料の作成及び提出
- ⑦ その他附帯業務

【豊川市・湖西市】

1 排水設備工事

(1) 業務内容

- ① 排水設備の確認申請受付及び審査
- ② 排水設備工事に伴う変更届の受付及び審査
- ③ 排水設備工事のしゅん工に伴う完了届、しゅん工図面、下水道使用開始届の受付及び審査
- ④ 排水設備指定工事店との現地検査

- ⑤ 排水設備工事のしゅん工処理、検査済証の作成及び交付
- ⑥ 下水道使用開始届、休止届、再開届の電算システムへの入力
- ⑦ 新規、分岐水栓等の下水道との関係の調査及びその後の対応
- ⑧ 下水道管管理図の閲覧申請の対応
- ⑨ 排水設備指定工事店の新規又は変更の申請の受付及び審査
- ⑩ 排水設備責任技術者登録の新規又は変更の申請の受付及び審査
- ⑪ 排水設備工事の資金融資あっせん申込書の受付

2 接続ます等設置

(1) 業務内容

- ① 接続ます等設置申請書、撤去申請書の受付
- ② 申請地における接続ます設置状況確認、公費設置、自費設置の確認審査
- ③ 道路占用等の各種協議資料の確認

3 普及促進

(1) 業務内容

- ① 公共下水道への未接続家屋の所有者に対する接続勧奨
- ② 公共下水道の接続状況の現地調査

VI 受益者負担金及び分担金に関する業務【豊川市・湖西市】

1 受付に関する業務

(1) 業務内容

- ① 受益者の申告（申込）の受付
- ② 徴収猶予取消の届出の受付
- ③ 受益者の変更の受付
- ④ 納付確認の受付及び回答
- ⑤ 事務所窓口での収納
- ⑥ 納付に関する問合せ対応
- ⑦ 納入通知書の発行及び再発行
- ⑧ 口座振替依頼書、納付誓約書等の受付

2 収納及び滞納整理に関する業務

(1) 業務内容

- ① 調定に関する資料の作成
- ② 金融機関への口座振替データ（口座振替停止を含む。）の作成
- ③ 口座振替に係る口座振替手数料の支払に関する帳票作成
- ④ 口座振込みの収納処理
- ⑤ 口座振替不能の納入通知書のデータ作成及び発送
- ⑥ 納入通知書のデータ作成、非発送者分の抜取り及び発送
- ⑦ 納入通知書未着分の調査及び配付、送付先の修正処理
- ⑧ 督促状のデータ作成、非発送者分の抜取り及び発送
- ⑨ 催告状のデータ作成、非発送者分の抜取り及び発送
- ⑩ 収納状況の確認、収納に関する諸帳票類等の作成
- ⑪ 長期未納者等の自宅訪問及び収納
- ⑫ 未納者整理簿の作成
- ⑬ 過誤納に関する業務
- ⑭ 苦情処理
- ⑮ 収納金の納入

3 徴収猶予に係る土地の現況調査に関する業務

(1) 業務内容

- ① 調査対象の土地の現況確認
- ② 調査対象の土地の現地調査
- ③ 調査報告書の作成及び提出

4 受益者負担金システムの端末処理に関する業務

(1) 業務内容

- ① データの入出力、照会、異動（新規、変更、削除）、発行処理等
- ② 収入金の消込処理

Ⅶ 庁舎管理等業務【豊橋市】

豊橋市における休日（豊橋市の休日を定める条例（平成3年豊橋市条例第3号）第1項第1号に定める日をいう。以下同じ。）・夜間における収納受付及

び電話対応並びに庁舎管理業務については、休日に係る実施時間は午前8時30分から午後5時15分まで、夜間に係る実施時間は午後5時15分から翌午前8時30分までとし、その内容は以下のとおりとする。

(1) 業務内容

- ① 収納受付及び電話対応
- ② 水道及び下水道（豊橋市地域下水道を含む。）の使用開始及び中止精算の受付
- ③ 水道料金等の収納に関する案内及び収納の受付並びに苦情等の対応
- ④ 漏水等の問合せ及び苦情等の対応
- ⑤ その他水道の利用者又は管理人若しくは給水装置の所有者及び下水道の利用者からの問合せ対応
- ⑥ 郵便物等の受領
- ⑦ 待機者等への電話連絡
- ⑧ 庁舎出入扉及び門扉の開閉並びに解錠及び施錠
- ⑨ 庁舎出入者の確認
- ⑩ 庁舎内の巡視
- ⑪ 鍵の保管及び受領
- ⑫ 消灯確認並びにエレベータの運転開始及び停止作業
- ⑬ 日次報告書、月次報告書及び苦情処理報告書等の提出

第4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及び名札を着用すること。また、名札は顔写真付きとし、当人と判別できるようにしなければならない。

2 業務従事者証の携行

- (1) 発注者は、委託業務に従事する者であることの身分証明書（以下「業務従事者証」という。）を業務従事者に交付するものとする。
- (2) 業務従事者は、委託業務を行う時は、常に業務従事者証を携行しなければならない。また、使用者等から業務従事者証の提示を求められたときは速やかに提示し、正当な理由がない限りこれを拒んではならない。
- (3) 受託者は、業務従事者が委託業務に従事しなくなったときは、速やかに業務従事者証を回収し、発注者に返還しなければならない。

3 使用者等への対応

- (1) 業務従事者は、委託業務を履行するときは、使用者等に対する言動に十分注意するとともに誤解を招くことがあってはならない。また、使用者等に対して、親切丁寧な対応を行い、信頼を得るよう努めなければならない。
- (2) 業務従事者は、委託業務に関する使用者等からの問合せ、苦情等に対しては、正確に内容を把握し、かつ誠意をもって対応し、使用者等の理解を得るとともに、適正な処理に努めなければならない。
- (3) 業務従事者は、現場を訪問するときは、原則として事務所の開設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。
- (4) 業務従事者は、使用者等の土地又は建物等に立ち入るときは、目的を告げ、必要な範囲を越えて立ち入ってはならない。
- (5) 業務従事者は、使用者等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。

4 職務専念義務

業務従事者は、委託業務従事中は委託業務以外の行為等をしてはならない。

ただし、発注者に事前の承諾を受けた場合は、この限りではない。

5 現金等の取扱い

- (1) 受託者は、収納した水道料金等、つり銭に要する準備金等の現金、領収書及び関係書類等を紛失又は盗難等の事故がないよう厳重に保管しなければならない。
- (2) 業務従事者は、現金等の収受については慎重に行い、つり銭等のやりとりでトラブル等が発生しないように努めなければならない。トラブル等が発生したときは、受託者が責任をもってその対処にあたるものとする。
- (3) 受託者は、現金等の紛失又は盗難等の事故が発生したときは、速やかに発注者に報告し、その指示に従うこと。

6 帳票類等の取扱い

- (1) 業務従事者は、委託業務に係る帳票類及びデータ等について汚損又は亡失することがないように細心の注意を払って取扱わなければならない。
- (2) 受託者は、帳票類等の汚損又は亡失等が発生したときは、速やかに発注者に報告し、その指示に従うこと。

7 金品等の収受の禁止

業務従事者は、委託業務の履行に関連する水道料金等以外に、いかなる理由でも使用者等から金品その他のものを収受してはならない。

8 法令等の遵守

受託者は、委託業務の履行にあたっては、関係法令並びに発注者の水道事業に関する条例、下水道事業に関する条例及び関係規程並びに発注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。

9 秘密の保持

- (1) 受託者は、委託業務の履行上、知り得た情報について、第三者に漏らしてはならない。契約の履行期間が終了又は契約が解除された後においても同様とする。

- (2) 受託者は、委託業務に係る電算システムに保存されている情報及び委託業務を履行するために用いた全ての資料等について、発注者の承諾なく第三者に転写、複写、閲覧又は貸出等を行ってはならない。
- (3) 受託者は、契約の履行期間が終了又は契約が解除された後は、発注者が指定して保管を要するとされたものを除き、情報及び資料を抹消、焼却又は裁断等の再生が不可能な方法により処分しなければならない。

10 個人情報の保護

- (1) 受託者は、この契約の業務を履行するための個人情報の取扱いについて、発注者が定めた個人情報の取扱いに関する特記事項を遵守しなければならない。
- (2) 受託者は、個人情報の漏えい等により、発注者又は第三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。

第5章 業務評価

1 業務評価の視点

発注者は、委託業務が適正に行われているか、履行状況を評価する。業務評価は、次に掲げる2つの視点により実施する。

- (1) 水道料金等の収納状況（収納率）に支障はないか。
- (2) 仕様書等で規定される業務水準を満たしているか。

2 業務評価の方法

業務評価は、次に掲げる方法により実施する。また、評価項目及び当該判断基準は、本契約締結後、発注者が受託者に提示するものとする。

(1) 年度評定

発注者は、第2章 業務履行 6 業務検査（1）の規定に基づく業務検査の結果に基づき、発注者が設定する評価項目について、当該年度の業務の履行状況を評価し、その結果を通知する。

3 委託料の調整

(1) 水道料金等の収納率が目標を達成しない場合

収納率が目標を達成しないときは、委託料を減額することができる。

(2) 業務水準を満たしていない場合

年度評定の結果、業務水準を満たしていないと認められるときは、委託料を減額することができる。

第6章 経費負担

1 経費負担

(1) 委託業務に関わる経費は、次に掲げる事項を除き、不足分も含め、全て受託者の負担とする。

① 発注者が提供・貸与するもの

	豊橋市	豊川市	湖西市
事務所	豊橋市上下水道局庁舎2階及び資材倉庫棟の一部	豊川市一宮庁舎1階の一部	湖西市役所庁舎等環境部水道課及び下水道課内
車両駐車場 (業務用、従業員用)	豊橋市上下水道局庁舎敷地内及び豊橋市上下水道局が管理する駐車場	豊川市一宮庁舎敷地内ほか	湖西市役所庁舎等敷地内
事務用机	30台以上	4台以上	2台以上
カウンター	事務所で使用する台数		
固定電話機 (うち、主たる事務所用)	14台	10台(6台)	6台(4台)
更衣室・ロッカー	30人分まで	4人分まで	—

② 発注者が交付・負担・支給するもの

(ア) 業務従事者証

(イ) 収納手数料

- ・口座振替手数料
- ・コンビニエンスストア等収納代行手数料
- ・キャッシュレス決済手数料
- ・クレジットカード決済手数料

(ウ) 光熱水費

- ・豊橋市上下水道局庁舎使用に係る光熱水費
- ・豊川市一宮庁舎使用に係る光熱水費
- ・湖西市役所庁舎等使用に係る光熱水費

③ その他の経費

- ・執務場所設置に係る経費は、全て受託者の負担とする。

第7章 委託料の支払い

1 委託料の請求

受託者は、発注者の所定の手続きに従い、別途協議して定める委託料の月額を発注者に請求するものとする。

2 委託料の支払い

発注者は、委託業務の履行状況を検査し、受託者から適法な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。

3 委託料の調整時期

業務評価の結果に基づき委託料の調整を行うときは、次に掲げる月において、受託者は1に規定する額から調整額を減額した額を発注者に請求するものとする。

(1) 発注者における目標収納率の未達成による調整

- ・令和7年度～10年度…………… 翌年度3月
- ・令和11年度…………… 令和12年3月（最終年度のため）

(2) 発注者における業務水準の未達成による調整

- ・令和7年度～10年度…………… 翌年度3月
- ・令和11年度…………… 令和12年3月（最終年度のため）

第8章 移行準備期間

1 移行準備作業

- (1) 移行準備期間内における移行作業の内容、スケジュール、業務管理方法等については、契約締結後速やかに発注者と受託者が協議の上、決定するものとする。
- (2) 受託者は、移行準備期間中に、委託業務について、発注者又は発注者の指定する者から引継ぎを受けること。なお、使用者等との交渉事項及び懸案事項等についても正確な引継ぎを受けること。

2 移行準備に要する経費負担

移行準備に要する経費は、全て受託者の負担とする。

第9章 業務引継ぎ

1 業務引継ぎ

- (1) 受託者は、委託業務の契約期間が終了した後に発注者と受託者の間で契約が更新されなかったとき、又は委託業務の契約が解除されたときは、速やかに委託業務に関する一切の事務、電子データ及び必要帳票類を発注者又は発注者の指定する者に引継がなければならない。
- (2) 受託者は、契約の終了した日までに収納した水道料金等を発注者が指定する日までに発注者の出納取扱金融機関へ納金すること。
- (3) 受託者は、契約の終了した日までに実施した委託業務に係る各種報告書を作成し、発注者の指定する日までに発注者へ提出すること。
- (4) 受託者は、発注者の水道事業及び下水道事業に係る業務が、引き続いて円滑に遂行されるよう、誠意をもって業務を引継ぐこと。

2 電算システム等の貸出

受託者は、契約の解除があったときは、発注者の指定する日まで、電算システム及び関連機器等を無償で貸し出し、保守や電算処理業務を継続させるものとする。

3 事務所の原状回復

受託者は、委託業務の契約期間が終了した後に発注者と受託者の間で契約が更新されなかったとき、又は委託業務の契約が解除されたときは、発注者が認める範囲を除き、事務所を原状回復して返還するものとする。

4 業務引継ぎに要する経費負担

業務引継ぎに要する経費は、全て受託者の負担とする。

第10章 その他

1 事故等発生時の報告

- (1) 受託者は、次に掲げる事故等が生じたときは、直ちに発注者にその状況を報告するとともに、速やかに報告書を作成し、提出すること。
- ① 個人情報の漏えい等
 - ② 領収書の紛失等
 - ③ 交通事故、作業中の事故等
 - ④ 業務従事者証の紛失等
 - ⑤ 収納した現金等の紛失、盗難等
 - ⑥ 委託業務に係る電子データ及び関連文書等の紛失、滅失及び毀損等
 - ⑦ 電算システムの運用不調、事故等による停止等
 - ⑧ その他、発注者が必要と認めるもの
- (2) (1)に規定する事故等の処理及び事故等により生じた利用者等とのトラブルや苦情については、受託者の責任において適切な処理を講じること。

2 電子データ等の保存

受託者は、委託業務に係る電子データ及び関連文書を発注者が指定する期日まで保存するものとする。

3 貸与品の管理

- (1) 受託者は、発注者からの貸与品については、故障等のないよう慎重に取扱うとともに管理しなければならない。
- (2) 受託者は、貸与品が故障等により正常に使用できないときは、直ちにその旨を発注者に報告しなければならない。
- (3) 受託者は、委託業務の契約期間が終了した後に発注者と受託者の間で契約が更新されなかったとき又は委託業務の契約が解除されたときは、速やかに貸与品を返還しなければならない。
- (4) 受託者は、貸与品を破損したときは、発注者の指定した期間内に原状回復させなければならない。また、亡失若しくはその返還が不可能となったときは、代替品の納品又は復旧に係る金額を賠償しなければならない。

4 再委託又は下請負の禁止

- (1) 受託者は、委託業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。
- (2) 受託者は、委託業務の一部を第三者に請け負わせるときは、あらかじめ書面により発注者の承諾を得なければならない。

5 損害賠償責任

- (1) 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、発注者又は第三者に損害を与えたときは、全て受託者の負担としその賠償の責めを負うものとする。ただし、発注者の故意若しくは重大な過失に起因する場合又は天災事変その他避けることのできない非常災害による場合は、この限りでない。
- (2) 受託者は、自己の責めに帰すべき事由により契約を解除され、発注者に損害を与えたときは損害賠償の責めを負うものとする。

6 緊急応援要請

天災事変及び水道事故等の発生により水道施設に被害が生じ、発注者から緊急応援の要請があったときは、受託者はこれに応じるものとする。

なお、緊急応援の内容については、別途協定を結び、その都度、発注者と受託者とが協議するものとする。

7 協議事項

本仕様書等に定めのない事項については、発注者と受託者とが協議の上、決定するものとする。ただし、特別な理由又は緊急を要する場合は、発注者の指示によるものとする。