

令和8年度 伊那市上下水道事業窓口等委託業務 仕様書

第1章 総則

(目的)

第1条 この仕様書は、伊那市（以下「甲」という。）が 受託者（以下「乙」という。）に委託する水道料金(簡易水道料金を含む)及び下水道使用料（以下「水道料金等」という。）の窓口、検針、徴収等の業務（以下「委託業務」という。）、受益者負担金の収納業務について必要な事項を定める。

(法令等の遵守義務)

第2条 乙は、委託業務の施行に当たっては、関係する法令並びに伊那市水道事業給水条例（平成18年伊那市条例第204号）、伊那市下水道条例（平成18年伊那市条例第155号）、伊那市都市計画水道事業受益者負担金に関する条例（平成18年伊那市条例第157号）その他の関係規程等を遵守しなければならない。

(委託業務の範囲)

第3条 委託業務の範囲は、次の各号に掲げるものとし、本仕様書に定める仕様に従い施行するものとする。なお、委託業務の詳細については、別紙3「委託業務細目」によるものとする。また、委託業務の現状は別添「伊那市上下水道事業窓口業務の現状」のとおりである。

- (1) 窓口・受付業務に関すること。
- (2) 水道メーター検針(検針用ロール紙発注・印刷・管理、漏水調査を含む。)に関すること。
- (3) 水道料金等の算出業務に関すること。
- (4) 開閉栓業務に関すること。
- (5) 水道料金等の収納業務（滞納整理及び給水停止を含む。）に関すること。
- (6) 受益者負担金の収納業務に関すること。
- (7) 電子計算処理業務に関すること。
- (8) 水道メーターの検定満了に伴う交換事務に関すること。
- (9) 上下水道開閉栓の申込を Web 上で受け付けるシステムの提供及び保守・管理に関すること。
- (10) 前各号の業務開始に伴う移行引継業務に関すること。
- (11) その他、前各号に附帯する業務に関すること。

2 乙は、事前に甲の承認を受けた場合を除いて、委託業務の全部又は一部を、第三者に委託又は請け負わせてはならない。

(委託期間)

第4条 委託期間は、令和8年10月1日から令和13年9月30日までとする。なお、契約締結日から委託開始日までの期間については、甲及び甲が委託している前受託者からの業務移行引継期間とし、この期間内に必要な経費等は、乙の負担とする。

(業務の執行場所)

第5条 乙は、甲の指定した場所において業務を行い、その名称を「伊那市上下水道料金センター」

とし、その看板を掲げるものとする。

(営業時間等)

第6条 営業時間は、毎週月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時15分までとし、休業日は次の各号に掲げる日のいずれかに該当する日とする。

(1) 日曜日及び土曜日

(2) 国民の休日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日

(3) 12月29日から翌年の1月3日までの日

2 乙は、前項に規定する営業時間のほか、市民の利便向上等のため、必要に応じ、甲との協議により窓口を開設し、営業を行うものとする。

3 乙は、前2項に規定する営業時間外の時間であっても、必要に応じ出動できる体制をとるものとする。

(緊急時の対応)

第7条 乙は、苦情や事故があった場合には、乙の責任において誠実に対応し、円満な解決を図らなければならない。

2 乙は、災害発生時に甲から応援要請を受けた場合は、可能な限り対応しなければならない。

3 乙は、災害発生時の応援体制の一環として、甲の行政区域内に居住する社員をあらかじめ災害派遣要員として指定しなければならない。

4 乙は、災害発生時の応援体制を確立するため、緊急時連絡網を定め、甲に報告しなければならない。

第2章 委託業務内容

(業務執行計画等)

第8条 乙は、毎年3月31日までに翌年度分の事業執行計画表を甲に提出しなければならない。ただし、令和8年度は、令和8年9月30日までに同年10月1日から令和9年3月31日までの、令和13年度は、令和13年3月31日までに同年4月1日から同年9月30日までの事業執行計画表を、甲に提出しなければならない。

2 乙は、令和8年8月30日までに業務手順書及び業務フロー図を作成し、甲に提出するものとする。また、その内容を変更する場合は、甲と協議し、変更した内容を速やかに甲に届け出るものとする。

(電子計算処理システム等)

第9条 甲は、委託業務の施行に当たり、甲が所有し、管理する水道料金システム、総合行政システム等の一部の機能(以下「電子計算処理システム等」という。)を、乙が使用することを許可する。

2 乙は、電子計算処理システム等の使用については、甲と協議を行い、甲の求めるセキュリティ対策を記載する覚書を締結し、またこれを遵守しなければならない。

3 乙は、委託業務を施行するため、電子計算処理システム等の全体を理解するとともに、電子計算処理業務に関して十分な経験を有する電子計算処理業務責任者及び副責任者を配置しなければならない。

4 乙は、営業時間内において、伊那市上下水道料金センターに電子計算処理業務責任者又は副責

任者を常駐させること。ただし、やむを得ない事情が発生した場合は、甲の承認を得て代理人を置くことができる。

- 5 乙は、電子計算処理業務責任者に異動、退職等があった場合は、直ちに新たな電子計算処理業務責任者を選任し、甲に届け出るとともに、次条に規定する委託業務監督者の確認を受けること。
- 6 甲が新たな情報処理システムを導入し、電子計算処理システム等との情報連携が必要と判断した場合、甲及び乙は連携して電子計算処理システム等との情報連携作業を行うものとする。
- 7 移行作業の方法及びスケジュールは、甲及び乙が別途協議して決定することとする。

(委託業務監督者)

第10条 甲は、乙及び第13条に規定する委託業務責任者を指示監督するため、委託業務監督者を選任する。

- 2 委託業務監督者は、水道部水道業務課長とする。

(委託業務監督者の役割)

第11条 委託業務監督者は、次に掲げる権限を有する。

- (1) 乙及び委託業務責任者に対する指示・承諾・協議
- (2) 仕様書等に基づく委託業務施行のための乙が作成した帳票類の承認
- (3) 仕様書等に基づく委託業務施行状況の検査
- (4) その他必要な事項

(委託業務従事者)

第12条 乙は、自己の責任において、委託業務に従事する委託業務従事者を確保しなければならない。なお、増員及び欠員の補充については、乙において募集し、採用するものとし、派遣社員及び契約社員による業務遂行は、禁止する。

- 2 乙は、人員配置について、現行体制及び業務量を踏まえ適切な人員配置とすること。
- 3 乙は、委託業務の実施にあたり、委託業務従事者届(様式9号)を甲に提出しなければならない。また、委託業務従事者の採用・異動・退職等があった場合は、直ちに甲に届け出なければならない。
- 4 業務の継続性を確保するため、長期的かつ安定的に従事可能な人員を確保すること。

(委託業務責任者の要件等)

第13条 乙は、委託業務従事者の中から、仕様書等に定められた事項の処理に当たり、業務を管理施行するため、委託業務責任者及び副責任者(以下「委託業務責任者等」という。)を選任しなければならない。

- 2 委託業務責任者は、第3条第1項第1号から第9号までにある業務のうち、3以上の業務にそれぞれ5年以上の実務経験を有する者でなければならない。
- 3 乙は、営業時間内において、伊那市上下水道料金センターに委託業務責任者又は副責任者を常駐させること。ただし、やむを得ない事情が発生した場合は、甲の承認を得て代理人を置くことができる。
- 4 乙は、委託業務責任者等に異動・退職等があった場合は、直ちに甲に届け出るとともに、新たな委託業務責任者等を選任し、委託業務監督者の確認を受けること。

(委託業務責任者の役割)

第14条 委託業務責任者は、委託業務全般について一切の管理を行い、委託業務の施行及び運営

の管理・監督を行わなければならない。

(証明書等)

第15条 甲は、委託業務従事者に業務委託証明書(様式10号)を交付する。

2 乙は、委託業務従事者に受託事業者身分証明書を交付しなければならない。受託事業者身分証明書は、顔写真付きのものとする。

3 乙は、委託業務従事者の異動、退職等があった場合は、直ちに業務委託証明書を返還しなければならない。

(現金取扱者)

第16条 乙は、委託業務の施行に当たり、現金取扱者届(様式11号)を甲に提出しなければならない。

2 乙は、領収日付印を調製し、現金取扱者に貸与しなければならない。また、現金取扱者を変更した場合は、領収日付印を直ちに返還させなければならない。

(届出義務)

第17条 乙は、次の各号に該当する事項が発生した場合は、直ちに甲にその内容を届け出なければならない。

(1) 乙の名称、所在地、代表者、電話番号、委託業務責任者等、電子計算処理業務責任者、委託業務従事者、災害派遣要員、緊急時連絡網、現金取扱者、領収日付印、乙が使用する印章等に変更があったとき。

(2) 前号に定める事項のほか、委託業務の施行上、必要があると認められるとき。

(報告書の提出)

第18条 乙は、甲の指定する日報・月報・年報等の報告書(任意様式。ただし、別紙8の記載を満たすこと)を、甲の指定する期日までに、甲へ提出しなければならない。

(秘密の保持)

第19条 乙は、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

(1) 乙は、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。

なお、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) 乙は、電子計算処理システム等に入力されている情報並びにこの契約を施行するために用いた資料及びその結果等について、甲の許可なく第三者のために転写、複写、閲覧又は貸出等を行ってはならない。

(3) 乙は、委託業務完了後は甲の指定により保管を要するとされたものを除き、委託業務に係る情報及び資料を抹消、消却及び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。

(個人情報の保護)

第20条 乙は、委託業務の施行に伴い、個人情報を取り扱うときは、伊那市個人情報保護条例(平成18年条例第19号)、伊那市情報セキュリティ基本方針(平成23年訓令第4号)及び第9条第2項で締結する覚書に記載する事項を遵守しなければならない。

(経費の負担)

第21条 経費負担は、別紙4「経費負担区分」によるものとする。

2 前項に規定する経費のほか、業務の性質上、必要と認められるものについては、甲及び乙が協議のうえ定めるものとする。

(事務室等の使用)

第22条 甲は、委託業務の施行に要する市庁舎等における事務室、会議室、更衣室、その他業務の施行に必要とする室等（以下「事務室等」という。）は、契約期間中、乙に無償で使用させるものとする。

2 乙は、事務室等を故意又は過失により破損したときは、原状回復又はその損害を賠償しなければならない。

(貸与品及び支給品)

第23条 乙が委託業務を施行するために、甲が乙に貸与する物品（以下「貸与品」という。）及び支給する物品（以下「支給品」という。）は、「別紙6 貸与品等一覧表」によるものとする。

2 前項に規定する貸与品及び支給品のほか、業務の性質上、必要と認められるものについては、甲及び乙が協議の上、定めるものとする。

3 乙は、貸与品又は支給品の引渡しを受けた場合は、借用書又は受領書を甲に提出しなければならない。

4 乙は、貸与品及び支給品を故意又は過失により滅失又は破損したときは、その損害を賠償しなければならない。

5 乙は、支給品の在庫管理を行い、月報で報告するとともに在庫切れとならないよう必要な時期に甲に発注を依頼しなければならない。

(遵守事項)

第24条 乙は、次の事項を遵守し、委託業務を施行しなければならない。

(1) 乙は、委託業務従事者に業務にふさわしい服装を着用させなければならない。制服がある場合は、着用させること。

(2) 委託業務従事者は、現場訪問で上下水道使用者等の土地又は建物等に立ち入るときは、当該上下水道使用者等に立入りの目的を告げるとともに、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。

(3) 委託業務従事者は、態度及び言葉遣いに十分注意するとともに、上下水道使用者等の誤解を招くことがあってはならない。

(4) 乙は、伊那市環境マネジメントの方針を理解し、その取組に協力しなければならない。

(証明書等の携行)

第25条 委託業務従事者は、上下水道使用者等を訪問するときは、業務委託証明書及び受託事業者身分証明書を常に携行しなければならない。また、上下水道使用者等から証明書等の提示を求められたときは、これに応じるものとする。

(業務専念義務)

第26条 委託業務従事者は、委託業務従事中に他の営業行為及びそれに類する行為をしてはならない。また、いかなる場合も水道料金等と関係のない金銭その他の金品を收受してはならない。

第3章 収納率等

(収納率の向上)

第27条 乙は、民間活力を発揮し、各年度において定める「別紙6 収納率報奨金及び違約金算出方法」に掲げる収納率（以下「予定収納率」という。）以上の数値を確保した上で、現年、過

年とも更なる収納率の向上を目指さなければならない。

- 2 乙は、予定収納率を確保するため、「未収金解消計画」を定め、令和8年度を除く毎年6月30日までに甲へ提出するものとする。
- 3 乙は、過去の実績を踏まえ、現行水準以上の収納率を確保するよう努めること。
(収納率に対する報奨金及び違約金)

第28条 甲は、各年度における収納率が予定収納率を超えた場合、乙に報奨金を支払うものとする。

- 2 乙は、各年度における収納率が予定収納率を超えない場合、甲に違約金を支払うものとする。
- 3 第1項の報奨金及び前項の違約金の算出については、別紙6「収納率報奨金及び違約金算出方法」によるものとする。

第4章 委託料の支払い等

(委託料の支払い方法)

第29条 委託料の支払いについては、業務受託契約額を業務委託契約期間の月数で除して得た額を、月々の業務委託料として、翌月の7日までに請求するものとする。この場合において、業務委託契約期間の月数で除して得た額に10,000円未満の端数がある場合は、この端数の金額は、令和8年10月分の業務委託料に加えるものとする。

(委託料の支払い)

第30条 甲は、前条の規定による請求があったときは、請求を受けた日から30日以内に委託料を支払わなければならない。

(収納率に対する報奨金の支払及び違約金の納入)

第31条 各年度の報奨金又は違約金の額は、甲が翌年度の6月25日までに算定し、請求は同月30日までに、乙が7月20日までに支払うものとする。ただし、令和13年度は、甲が令和14年1月25日までに算定し、請求は同月31日までに、乙が令和14年2月20日までに支払うものとする。

(消費税等)

第32条 甲は、消費税法等の改正によって消費税額及び地方消費税に変動が生じたときは、委託料に消費税及び地方消費税の改正差額を加減して支払うものとする。

第5章 契約の保証

(契約の解除)

第33条 甲は、乙が本仕様書に定める業務を履行しないときは、本契約を解除することができる。

(損害賠償)

第34条 乙は、本仕様書に定める業務を履行しないために甲に損害を与えたときは、その損害に相当する金額及び乙が業務を履行しないために甲が新たに負担する費用を、損害賠償として甲に支払わなければならない。

(第三者への損害賠償)

第35条 乙は、本仕様書に定める業務の実施について、乙の責めに帰すべき事由により第三者に損害が生じた場合、その損害を賠償しなければならない。

(保険)

第36条 乙は、この委託業務の契約締結と同時に損害賠償責任保険を付保し、その保険証書を直ちに甲へ寄託しなければならない。

(契約保証金)

第37条 乙は、この委託業務の契約締結後において、伊那市財務規則（平成18年伊那市規則第34号）及び伊那市水道事業及び下水道事業会計規則第95条の規定に基づき、委託料の100分の10以上に相当する額を契約保証金として、直ちに甲に支払わなければならない。

2 前項の規定にかかわらず、前条が履行された場合は、契約保証金の支払いを全額免除するものとする。ただし、乙は、第33条の規定により契約を解除された場合は、免除した全額を甲に支払うものとする。

(事務引継ぎ)

第38条 乙は、業務委託期間が満了したとき又は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を甲及び新受託事業者を引き継がなければならない。

2 前項の場合において、この業務に関する全ての情報は甲が所有するものであることから、乙は遅滞なく正確に全ての情報を、甲又は新受託事業者が使用する電子計算処理システム等へ引き継がなければならない。

3 乙は、前項以外の委託業務の実施に関する情報は、甲及び新受託事業者へ書面により引き継がなければならない。

(履行保障)

第39条 乙が委託業務の継続が困難な状況となった場合は、甲が新規の業務委託体制を構築し、引き継ぐまでの間、乙は責任を持って委託業務が継続できる措置を取らなければならない。

2 前項の場合において、この業務に関する全ての情報は甲が所有するものであることから、乙は遅滞なく正確に全ての情報を、新受託事業者へ引き継がなければならない。

(裁判の管轄)

第40条 委託契約に関する訴訟は、甲の所在地を管轄する長野地方裁判所伊那支部をもって管轄裁判所とする。

第6章 その他

(事故発生時の報告書の提出)

第41条 乙は、次に掲げる事故等が生じた場合、直ちにその状況を甲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) 納入済通知書及び領収日付印の紛失等
- (2) 証明書等の紛失等
- (3) 収納した水道料金等の紛失、盗難等
- (4) 委託業務に関する電子データ、関連文書、使用電子機器等（以下「電子データ等」という。）の紛失、滅失、毀損等
- (5) 委託業務従事者等による交通事故及び業務中の傷病
- (6) その他必要があると認められるもの

(事故等の処理)

第42条 前条に規定する事故等の処理については、甲及び乙が協議の上行うものとする。ただし、乙において、事故発生時に何らかの措置を講じる必要があると判断した場合には、乙の責任において当該措置を行うものとする。

(電子データ等の保存)

第43条 乙は、電子データ等を甲が指定する期日まで保管しなければならない。

(会議の実施)

第44条 甲は、委託業務の内容及び帳簿並びにその他の事項について、毎月10日から20日までの間に、乙と会議を開催するものとする。

2 甲は、必要と認めるときは、乙と臨時に委託業務に係る会議を開催するものとする。

(帳簿等の検査)

第45条 甲は、乙の業務に関する帳簿、書類その他の物件について、毎月10日から20日までの間に、検査を行うものとする。

2 甲は、必要と認めるときは、臨時に検査を行うことができる。

(市町村合併及び下水処理区域、上水と簡易水道の事業統合)

第46条 甲は、契約期間中に市町村合併及び下水処理区域、上水と簡易水道の事業統合等により業務内容に変更が生じた場合は、仕様及び契約を変更する。

2 乙は、市町村合併及び下水処理区域、上水と簡易水道の事業統合等がある場合は、甲の指示に従い、準備作業に協力するものとする。

(社員及び検針員)

第47条 伊那市上下水道料金センターに、乙が受託前に勤務している者(正規社員、パート社員、検針員)について、乙が受託後も引き続き勤務を希望する場合は、乙は継続して雇用するものとする。

2 伊那市に居住している者の雇用について努力すること。

(定めのない事項)

第48条 本仕様書に定めのない事項で、乙が技術提案又は企画提案したもののうち、甲が必要と認め、委託業務に採用するものについては、その都度本仕様書を変更し、施行するものとする。

(疑義の決定)

第49条 その他、本仕様書に定めのない事項については、甲と乙が協議のうえ処理するものとする。ただし、緊急を要する場合及び協議が成立しない場合については、甲の指示するところによる。