

# 設 計 図 書

(起工)

工事 (業務)  
番 号

8 壱上水第101号

工事 (業務)  
名

壱岐市水道事業滞納整理業務

工事 (業務)  
場 所

壱岐市 管内

長崎県壱岐市



# 壱岐市水道事業滞納整理業務委託仕様書

この仕様書は、壱岐市における水道料金及び下水道使用料（以下「水道料金等」という。）の滞納整理業務を委託するにあたり、委託者である壱岐市水道事業及び下水道事業（以下「発注者」という。）と受託者（以下「受注者」という。）の間において業務内容等を定め、業務遂行を円滑かつ効率的に行うため定めるものである。

## 1 委託業務の範囲

- (1) 過年度未納分にかかる滞納整理業務（未納者情報整理・相続人調査・不能欠損処分・給水停止等）
- (2) 現年度未納分にかかる滞納整理業務（電話・現地訪問徴収、給水停止等）
- (3) その他上記(1)、(2)に付随する業務

## 2 業務体制に関する事項

### (1) 業務の実施場所

壱岐市勝本町西戸触 182 番地 5 壱岐市役所勝本庁舎上下水道課内

### (2) 業務を実施する日

壱岐市の休日を定める条例第 1 条で規定する市の休日以外については、業務を実施する日とする。ただし、各支所当直が案内した給水停止者の対応は、この限りではない。

### (3) 収納事務所の営業時間

午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとする。ただし、各支所当直が案内した給水停止者の対応はこの限りではない。

### (4) 業務事務従事者の確保等

ア 受注者は、業務の実施に必要な人員の確保を図らなければならない。

イ 受注者は、業務を適正かつ円滑に遂行するため、必要な人員を確保する際には、次の事項によるものとする。

(ア)受注者は、業務の従事者雇用について、地元雇用に配慮を行うこと。

(イ)受注者は、業務に従事する者の氏名等を記載した名簿を発注者に提出すること。

(ウ)業務事務従事者の変更又は補充があった場合は、上記(イ)と同様とする。

ウ 発注者は、受注者の届け出にかかる業務事務従事者について、適当でないとするときは、受注者に当該従事者の変更を求めることができる。

エ 発注者は、受注者の届け出に基づいて、身分証明書を交付する。

### (5) 徴収事務従事者の選任

受注者は、委託業務の実施にあたり、徴収事務従事者を選任するとともに、収納日付印（以下「収納印」という。）を調製し、貸与しなければならない。また、徴収事務従事者の選任を解除したときは、収納印を返還させなければならない。

### (6) 業務事務従事者の義務

ア 受注者は、業務の従事者に対して、業務実施中は常に受注者が準備した名札を着用させるものとする。

- イ 受注者は、業務事務従事者を業務に従事させるときは、発注者から交付された身分証明書を携帯させるものとし、納入義務者等から提示を求められたときは、これを提示しなければならない。
  - ウ 受注者は、本業務が市民に直結する行政事務と密接に関連をしていることを認識し、接遇の向上に努めなければならない。
- (7) 業務責任者の選任
- ア 受注者は、仕様書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、業務責任者及び副業務責任者を選任しなければならない。
  - イ 受注者は、業務責任者及び副業務責任者を選任したときは、速やかに書面により、発注者に届け出なければならない。
  - ウ 業務責任者は、受注者の設置する事務所に常駐もしくは常に連絡のとれる体制をとり、業務の処理に関して、その運営管理を行わなければならない。
  - エ 副業務責任者は、業務責任者を補佐するものとする。
  - オ 業務責任者は、従事者の業務に関し必要な研修を実施しなければならない。
- (8) 業務の実施報告
- ア 受注者は、水道料金等に関する業務日報兼収納報告書を毎日（休日の場合は翌営業日）提出し、発注者の承認を受けなければならない。
  - イ 受注者は、毎月20日（休日の場合は翌営業日）までに、前月中に実施した業務をまとめ、滞納整理業務報告書（月報）として提出すること。ただし、契約の最終月については、発注者の指定する日までに提出すること。
- (9) 業務検査
- 受注者は、発注者から定期または随時に委託された業務について検査を求められた場合、速やかに応じなければならない。
- (10) 事務室等の提供
- 発注者は、受注者が業務を実施するために必要な事務室及びその他の施設を提供し、使用させるものとする。事務室等の使用料は無償とし、光熱水費については、発注者の負担とする。
- (11) 使用することができる機器等
- 受注者が使用することができる主な機器は以下のとおりとする。
- ①上下水道料金検針システム用端末
  - ②住基システム端末
  - ③上記システム用接続プリンタ
- (12) 経費の負担
- 受注者が業務を実施するために必要な帳票類は発注者が用意し、その他の消耗品は、受注者が用意するものとする。また、業務に必要な郵送物の送料は、発注者が負担する。
- (13) 事故発生時における報告義務
- ア 受注者は、業務の履行に重大な影響を及ぼす事故が発生又は事故の発生が予想されるときは、必要に応じて臨機の処置を講じるとともに、直ちにその旨を発注者に報告し、発注者の指示を受け、その状況を書面により、遅滞なく発注者へ報告しなければならない。

- イ 受注者は、委託業務の実施にあたり、次の各号に掲げる事故が生じたときは、直ちにその旨を発注者に届け出なければならない。
  - (ア)領収書その他書類の紛失
  - (イ)身分証明書及び貸与品の紛失、き損等
  - (ウ)収納した金銭の紛失、盗難等
  - (エ)委託業務に関するデータの滅失、き損等
  - (オ)前各号に掲げるもののほか、発注者に報告する必要があると認められるもの

(14) 業務の引継ぎ

受注者は、契約期間が終了したとき又は契約の解除があったときは、遅滞なく受託業務に関する一切の事務を整理し、業務に使用する電子データ、業務関係書類等を含め、発注者又は発注者が指定する者へ引き継ぐこと。ただし、継続して業務の委託契約を締結した場合についてはこの限りではない。

(15) 届出事項

ア 受注者は、次に該当する事項を発注者に届け出るものとする。

(ア)受注者の名称、事務所の所在地、代表者、受任者及び使用印鑑、電話番号、業務責任者、副責任者、業務事務従事者、徴収事務従事者及び収納印

(イ)その他委託業務の実施上、発注者が必要と認めるもの

イ 届出内容に変更が生じた場合は、上記アと同様とする。

(16) 法令の遵守

受注者は、委託業務の実施にあたっては、関係法令及び壱岐市水道事業給水条例等の関係規定を遵守しなければならない。

(17) 再委託の禁止

受注者は、第三者に対し業務の一部、または全部を委託し、請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ、書面により発注者の承諾を得た場合は、本業務の一部を再委託することができるものとする。

3 滞納整理業務の内容（給水停止処分実施要領等）

(1) 委託業務に係る資料の交付

発注者は、毎月初めに、滞納者リストを出力できるよう確認を行い、受注者に滞納者リストを出力させることをもって滞納者リストを交付したものとみなす。消込リスト、コンビニ収納速報データリストについては毎日交付する。

(2) 給水停止対象者決定の方法

受注者は、壱岐市上下水道料金システム（以下「システム」という。）より滞納者リストのデータ出力を行い、催告対象者の支払いの有無、長期滞納者の支払約束の履行状況を確認し、給水停止の対象予定者を選定し、料金システムにおいて、給水停止予定者一覧表のデータ取り込みを行った後、発注者へ報告すること。新規の催告対象者について、催告納期限を過ぎた者は全て給水停止対象者とし、長期滞納者においても約束不履行の時点で全て給水停止対象者とする。

受注者は、支払の履行状況を実際に把握し、管理に努めること。発注者は、受注者よ

り受けた報告を基に、給水停止対象者の決定を行い、給水停止対象者決定後、発注者は、給水停止予告書（以下「予告書」という。）を作成し受注者へ交付する。

(3) 給水停止実施日（以下「停止実施日」という。）

受注者は、滞納者リストに記載している対象者について、滞納整理に係る業務を実施すること。納期限は、予告書発送日の約1週間後とすること。停止実施日は、納期限の約1週間後と定めること。

(4) 予告書封入業務

受注者は予告書の交付を受けたら実施計画に基づき、給水停止対象者の納付状況を確認後、予告書を封入し、予告書発送予定日の午後3時00分までに発注者へ提出すること。

(5) 収納の確認

受注者は、予告書による通知の実施日から停水実施日まで停水対象者の収納の確認を行い、収納があったものについては、停水対象者から除外するとともに、発注者に対してその旨を報告しなければならない。停水対象者より銀行等で支払った等の連絡を受けた場合においても、料金システムによる収納の確認又は、領収書を確認するまでは対象者から除外してはならない。

(6) 給水停止の執行及び方法

受注者は停止実施日の午前9時から午後4時までに給水停止を行うものとする。その方法は、原則として止水栓の撤去、又は、閉栓とするが、状況によりメーターを引き揚げることで実施するものとする。

なお、受注者は、給水停止を行ったときは、必ず給水停止執行通知書により、対象者に手渡し又は投函などの方法で通知しなければならない。また、マンション・アパートにおいては必要に応じて管理人等に説明を行い、入館可能な場合は給水停止を、入館不能の場合は管理人等の連絡先を調査し発注者へ報告すること。

(7) 給水停止後の開栓条件

ア 開栓の為には原則は全額入金だが、全額入金が出来ない場合は、2期分以上かつ1万円以上の入金がなければ開栓を行わないこと。

イ 開栓は営業日の営業時間内に入金（領収書）を確認した場合のみ、当日、行うこと。

ウ 上記イに関して、時間外対応は一切行わないため、時間外に入金を確認した場合は翌営業日の開栓とすること。

エ 給水停止後は収納業務等、全て受注者の事務所で対応を行うこと。

(8) メーター引き揚げを行った場所の開栓

受注者は、メーター引き揚げを行った場所で、上記(7)の開栓条件を満たした時は、発注者へ報告すること。報告後、発注者の指示する時間にメーター引き揚げを行った場所へメーターを持参し、メーター取付けに立会いの上、開栓の確認を行うこと。

(9) 停水後の状況確認

受注者は停水1週間後に全て自己開栓されていないか現場のチェックを行い、自己開栓があった場合には即座に再停水を行い、状況によりメーター引き揚げ等の処理を行うこと。また、停水後2週間は毎週現場確認を行うこと。

(10) 支払約束及び誓約書の提出

受注者は、滞納者との交渉時において、その者の滞納が解消するよう支払約束を行い、確実に誓約書を提出させること。誓約内容は、滞納を最長で2年以内に解消するものであること。

(11) 支払約束及び誓約書の管理

受注者は、支払約束及び誓約書の提出があった滞納者について管理を行うこととし、毎月20日（休日の場合は翌営業日）までに、前月分の対応状況について、リストを作成し発注者へ提出すること。

(12) 記録

受注者は、予告書封入、給水停止、支払約束及び停水確認業務を実施したときは、料金システムへ記録として残さなければならない。特に滞納者の連絡先については接触があった際に聴取し記録しておくこと。受注者は、毎月20日（休日の場合は翌営業日）までに、前月分の停水中の滞納者一覧を発注者へ提出すること。

(13) 電話催告

受注者は、滞納の解消が見込めない者について、料金システムへ登録している電話番号へ電話連絡を行うこと。なお、接触状況については毎月20日（休日の場合は翌営業日）までに、前月分の対応状況についてリストを作成し、発注者へ提出すること。

(14) 前年度新たに滞納者となった者への催告

受注者は、発注者が交付する不納欠損調書を使用して、前年度新たに滞納となった者に対し電話催告を実施し、その状況に応じて適宜必要な措置を講じること。

なお、実施状況については、年度末までに発注者へ報告すること。

(15) 口座振替の勧奨

受注者は、滞納整理事務で収納があった者の内、滞納を解消した者（滞納の解消が見込める者）へ口座振替の勧奨を行うこと。

(16) 委託業務に付随する事務の実施方法

受注者は、委託業務を実施するにあたり、次に掲げる事項が生じたときは、その都度速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従わなければならない。

ア 使用水量及び水道料金等に関する異議申し立てがあったとき

イ 無届転居等、使用者が転出していることを知ったとき

ウ 使用者の住所、氏名等に相違があったとき

エ 使用者が、破産宣告を受け、又は、会社更生手続き中であるとき

オ 使用者が、水道料金の時効の援用を申し立てたとき

カ 発注者所有の財産（水道メーター等）に損害があったとき

キ 発注者が発送した予告書において返戻があったとき

ク その他発注者に報告する必要があると認められる事項が生じたとき

(17) 帳票及び貸与品等の取扱い

ア 受注者は、発注者から交付及び貸与を受けた帳票類等は、破損又は亡失等することのないよう細心の注意をはらって取扱い、休日等の事務所不在時は、鍵のかかる保管庫で厳重に管理し、不要となった帳票類等については直ちに発注者に返還しなければならない。もし、破損又は亡失等が発生した場合は、速やかに発注者に

書面により届け、発注者の指示に従い適正に処置をしなければならない。

イ 受注者は、委託業務により発生したメモ用紙等は、シュレッダーによる裁断等確実な方法により処分しなければならない。

(18) 事件・事故発生時の処理

発注者は、委託業務等の実施に際し何らかのトラブルにより、物を叩く蹴る等の器物破損、言葉による脅し等の恫喝行為、胸ぐらを掴む、殴る等の暴力行為、その他、危険を感じる事があれば直ちに警察へ通報すること。

事故が発生したときは、直ちに電話等により発注者に報告するとともに、受注者の責任において必要な処置を講じ、速やかに事故報告書を作成して発注者に提出しなければならない。

(19) 不能欠損処分

受注者は滞納者リストから時効が完成している債務者について、生存、転居先、相続人、債権放棄の確認を行った結果、債権放棄が完成した債務者においては、市が行う債権管理委員会へ提出する書類の作成、及び債権管理委員会において経過の説明を行うものとする。

4 窓口収納業務の内容

(1) 収納の対象

滞納者等が営業時間中に収納事務所窓口で納付する水道料金等（水道料金・下水道使用料）を対象とする。

(2) 収納金の保管

受注者は、徴収した収納金、納入済通知書及び関係書類を適切な管理の下、細心の注意を払い保管しなければならない。

(3) 収納金の納入

受注者は、前日に収納した水道料金等を納入済通知書とともに翌営業日の午前11時までに勝本庁舎出納室に入金しなければならない。

(4) 引き抜きリストの作成

毎月の納入通知書等の発送時期に合わせて、既に滞納整理事務にて収納された水道料金等の引き抜きリストを作成し、発注者へ報告すること。

5 その他

この仕様書に定めのない事項、又はこの仕様書に関して疑義が生じた場合は、発注者受注者協議のうえ処理する。