

延岡市上下水道料金収納業務等委託仕様書

令和 7 年 7 月

延岡市上下水道局

目次

I 委託業務の概要

1	委託業務名	1
2	目的	1
3	履行期間及び移行準備期間	1
4	委託業務対象地域	1
5	委託業務の業務実績等	1
6	延岡市上下水道局料金センター	1
7	業務従事者	2
8	業務管理者	3

II 各委託業務の内容

9	検針業務	4
10	収納業務	6
11	滞納整理業務	7
12	窓口業務	8
13	電算システム処理関連業務	10
14	宿日直業務	10
15	その他付随する業務	11

III 付帯事項

16	費用負担	12
17	貸与する物品等の管理	12
18	業務引継ぎ	12
19	法令等の遵守	12
20	金品等の収受の禁止	13
21	請負賠償責任保険等への加入	13
22	緊急時の連絡体制の整備	13
23	問合せ、相談、苦情への対応	13
24	仕様書に定めのない事項の処理	13

I 委託業務の概要

1 委託業務名

延岡市上下水道料金収納業務等委託

2 目的

この仕様書は、延岡市上下水道局（以下「局」という。）が委託する延岡市水道事業給水条例に定める水道料金（以下「水道料金」という。）並びに延岡市下水道条例、延岡市集落排水処理施設条例及び延岡市浄化槽事業条例に定める使用料（以下「下水道使用料」という。）の収納業務等（以下「委託業務」という。）について必要な事項を定め、市民サービスの向上及び業務の効率化を図ることを目的とする。

受託者は、市民の安心と信頼を得られるよう、常に適切かつ誠実な業務の履行に努めなければならない。

3 履行期間及び移行準備期間

履行期間は、契約締結の日から令和 13 年 3 月 31 日までとする。ただし、業務の開始日は令和 8 年 4 月 1 日とし、契約締結の日から令和 8 年 3 月 31 日までは業務開始の移行準備期間（移行準備期間に係る経費等は受託者の負担）とする。

4 委託業務対象地域

令和 8 年 4 月 1 日における延岡市給水区域全域とする。

5 委託業務の年間業務実績等

委託業務に関する年間業務実績（検針件数、窓口対応件数等）は資料 1 のとおり。

6 延岡市上下水道局料金センター

(1) 設置目的

受託者は、委託業務に関する総合的な窓口として機能する「延岡市上下水道局料金センター」（以下「料金センター」という。）を設置し、利便性を維持しながら市民や使用者等へ不利益を与えることなく業務を実施できる体制を構築する。

(2) 設置場所

受託者は、延岡市上下水道局 2 階及び 3 階に別図のとおり、料金センターを設置しなければならない。

(3) 料金センターの営業日及び営業時間

料金センターの営業日及び営業時間は以下①のとおりする。

ただし、宿日直業務については以下②のとおりとする。

①料金センターの営業日及び営業時間

営業日 日曜日及び祝日並びに 12 月 29 日から 1 月 3 日までを除く日

ただし、委託者がやむを得ないと認める場合は休業することができる。

営業時間 ア 平日：午前 8 時 30 分から午後 6 時まで

イ 土曜日：午前 8 時 30 分から午後 12 時 30 分まで

ただし、毎年 3 月下旬から 4 月上旬の業務繁忙期間の営業時間は、発注者と受注者の間で協議を行う。

②宿日直業務の従事時間

ア 平日：午後 5 時 15 分から翌日の午前 8 時 30 分まで

イ 土曜日、日曜日及び祝日並びに 12 月 29 日から 1 月 3 日まで
：午前 8 時 30 分から翌日の午前 8 時 30 分まで

(4) 業務スペースの確保

委託業務の実施にあたり、受託者の利用可能な施設等は資料 2 のとおりとする。受託者は、不足する業務スペースや業務用駐車場、職員用駐車場を局外に自らの負担で設けること。

(5) 備品等の準備

委託業務の実施に必要な備品等のうち、局が貸与又は支給する物品等は資料 3 のとおりとする。受託者は、この他に必要となる車両、情報通信機器、事務用品等を自らの負担で準備すること。

(6) 電話番号

料金センターの電話回線のうち 3 回線は、現在使用中の番号 0982-21-6441（窓口） 0982-20-2008（検針室） 0982-21-4947（FAX）を引き続き使用しなければならない。

(7) 通信回線

データ送受信に使用する通信回線は、セキュリティ確保が実現できる通信回線を使用しなければならない。

なお、口座振替伝送通信回線、バーコード決済伝送通信回線は、局にて構築した回線の使用を許可する。

7 業務従事者

(1) 業務従事者の確保

委託業務を実施する業務従事者は、受託者において確保すること。

受託者は、委託業務に現に従事している者など、各業務に経験と知識を有する者の採用に努めること。

また、延岡市民の雇用に努めること。

業務従事者全員の名簿を作成し、局に提出すること。従事者の異動、採用、退職等により変更があった場合は、速やかに名簿を修正し、局に報告すること。

(2) 必要な人員の配置

受託者は、本仕様書に記載する業務内容を十分に把握し、総合的に考慮した上で、各業務に経験と知識を有する者を優先して配置するよう努めること。

また、各々の委託業務について必要な数の人員を配置すること。

(3) 労働条件の整備

受託者は、業務従事者の配置及びシフトの編成等について、年間を通じて十分に配慮するものとし、労働条件等が関係法令に抵触することのないよう体制を組むこと。

(4) 身分証明書等

委託者は、受託者からの申請に基づき、業務従事者の従事者証明書を交付する。

受託者は、業務従事者が離職等により受託業務に従事しなくなった場合、速やかに当該業務従事者の従事者証明書を発注者に返納しなければならない。

業務従事者は、局から交付された従事者証明書を携帯し、業務に関して使用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。

また、同一業務に従事する者は、統一された衣服を着用しなければならない。

(5) 現金取扱者

受託者は、業務従事者の中から現金等を取り扱う現金取扱者を定めること。

現金取扱者名簿を局に届け出ること。

異動等変更が生じたときは速やかに局に届け出ること。

(6) 従業者の教育・指導

受託者は、委託業務を効率的かつ円滑に履行するため、自己の責任において業務従事者への業務内容の教育指導を行い、研修等を適宜実施するなど、常に能力向上に努めること。

(7) 業務の引き継ぎ

受託者は、人事異動等により担当する業務が変更となる場合、異動後の業務に支障のないよう確実に業務の引き継ぎを行わせ、業務引継書などにより内容を確認すること。

8 業務管理者

(1) 業務管理者の配置

受託者は、委託業務の遂行及びその管理を行うため、業務従事者の中から業務管理者として「業務統括責任者」及び「業務責任者」を置かなければならない。

(2) 業務統括責任者

業務統括責任者は、委託業務全般の実施に責任を負い、業務責任者及び業務従事者を管理監督する。

受託者は、職責を果たすことのできる経験、知識を有する者を業務統括責任者に選任し、業務経歴書その他必要な事項を局に届け出ること。

(3) 業務責任者

業務責任者は、業務統括責任者の指示のもと、各業務の実施に責任を負い、各業務の業務従事者を管理監督する。

受託者は、各業務のいずれかについて2年以上の実務経験を有する者を各業務の業務責任者に選任し、業務経歴書その他必要な事項を局に届け出ること。

Ⅱ 各委託業務の内容

9 検針業務

(1) 検針業務の概要

局の設置する水道メーター及び集中検針盤を検針し、計量された使用水量等を基に水道料金及び下水道使用料（以下「水道料金等」という。）の算定を行う。

また、使用者又は同居する家族（以下「使用者等」という。）に対する漏水等の通知及び水栓の使用状況の調査等を行う。

(2) 検針対象メーター

検針の対象は、局の設置する水道メーター及び集中検針盤とし、下水道使用料を算定するために設置されたメーターを含む。なお、開栓、閉栓の状態によらず検針を行うものとする。

(3) 定例検針日

定例検針の周期及び期日は、次のとおりとする。

①局が定める偶数月区域と奇数月区域に基づき各区域を2か月ごとに検針すること。

②各月の検針は、毎月20日までに完了すること。

③各メーターの検針は、前回検針日のおおむね前後2日の範囲で行うこと。

(4) 検針計画の策定

受託者は、正確かつ確実に定例検針を行うため、効率的な検針経路を設定し、これに基づく検針計画を策定すること。

(5) 検針の方法

受託者は、料金システムにより検針データを作成し、料金システムと連動したハンディターミナル以下「HT」という。）を使用して検針を行うこと。

検針済データは、帰局後、遅滞なく料金システムに転送すること。

(6) 使用水量等のお知らせの配布等

受託者は、検針後にHTで、使用水量等を記載した「使用水量等のお知らせ」（以下「検針票」という。）を発行し、使用者等に配布すること。

検針票以外での通知を希望する者、水道水以外の水の使用により汚水排除量の認定水量に基づく下水道使用料の算定を行っている者等に、別途、水道使用水量のお知らせを郵送すること。

(7) 使用状況等の調査

検針時に、異常な使用水量が確認された場合、漏水、無届使用、無届転居等が疑われる場合は、使用者との面談等による調査を行うこと。

調査した内容等をHTに記録するとともに、使用者等が対処できるよう、それぞれの事由に適した内容の連絡票を配付するなど、必要な事項を通知すること。

新規にメーターが設置された場合は、登録データと現地の建物名称、部屋番号、店舗屋号等が一致しているか確認を行うこと。

(8) メーターに異常があった場合等の対応

メーターの破損、不働、撤去など、メーターに異常があることを確認した場合、確認したメーター異常の内容をH Tに記録するとともに、局へ情報提供を行い、適切な対応を依頼すること。

(9) 検針に支障が生じた場合等の対応

メーターの埋没、その他の事由により検針に支障が生じた場合は、使用者等との面談等により、検針が可能な状態に復するよう促すこと。

メーターの異状があった場合、特別な理由により検針ができない場合など、使用水量の計量ができなかった場合は、局の定める規程に基づき使用水量を認定すること。この場合、検針が可能な状態に復帰された場合は、検針実績に応じて使用水量、水道料金等の調整を行うこと。

(10) 検針済データの精査

検針済データについて、その結果を適宜精査し、より正確な検針データの確定に努めること。

検針済データのチェックにおいて、異常水量や使用中止水栓の指針変動、使用者等の異動等を発見した場合は、その原因を明らかにするための調査を行い、必要に応じた措置を講じること。

(11) 水道料金等の算定及び調定確定

検針により計量した使用水量に基づき、水道料金等を算定し、局の指定する期日までに水道料金、下水道使用料それぞれの調定を確定し、局に調定報告書を提出すること。

水道水以外の水の使用により汚水排除量の認定を行っている場合は、認定水量に基づく下水道使用料を合わせて調定すること。

(12) 水道料金等の調定更正

受託者は、漏水、災害等により、水道料金等の調定後に使用水量の更正、調定額の更正を行う場合、局が規定する「漏水に係る水道料金の軽減基準を定める要綱」「水道料金・下水道使用料減免の基準に関する要綱」等に基づき、水量算定等の事務処理を行い、局に必要書類を添えた伺書を提出し、承認を得ること。

局の承認後、その結果を使用者等に通知すること。

(13) 検針業務従事者の安全対策

受託者は、検針業務従事者に対し、交通安全の啓発を行うなど、事故や怪我を防止するよう対策を講じること。

検針業務従事者の交通事故、怪我を想定した対応マニュアルを作成するなど、事故発生時に、迅速かつ適切に対応できる体制を構築すること。

10 収納業務

(1) 収納業務の概要

受託者は、検針業務等で算定した水道料金等を、使用者等が選択する支払方法に応じた通知を行うこと。

使用者等が納付した水道料金等を料金システムに消込処理を行うこと。

支払方法	取扱窓口等・口座振替日
納入通知書	市内金融機関、コンビニエンスストア、バーコード決済 (PayB、PayPay、FamiPay)
口座振替	定例振替：毎月 25 日 再振替：毎月 10 日（いずれも休日の場合は翌営業日）

(資料 1 に納付書取扱件数、口座振替取扱件数を記載)

(2) 水道料金等の納付通知

受託者は、使用者等の選択する支払方法に応じて、以下のとおり水道料金等の金額、納入期限を通知すること。

①納入通知書の場合

料金システムで納入通知書を作成し、郵送により通知すること。

納入通知書の発送前に、発送件数、発送予定日、納入期限等を局へ報告し、承認を得ること。

②口座振替の場合

検針時に H T で発行する検針票の配付により通知すること。(P4- (6) 参照)

料金システムで口座振替データを作成し、データ送受信専用端末で指定の期日までに指定金融機関へ伝送すること。

口座振替データを伝送する際は、口座振替件数、振替予定日、金融機関ごとの件数内訳等を局へ報告し、承認を得ること。

(4) 収納消込処理

受託者は、納入済通知書又は納付の事実が確認できるデータをもとに、指定の手順にそって料金システムで消込処理を行うこと。

(5) 収納確定処理

受託者は、収納消込処理後に上下水道局会計口座へ収納金額が入金されたものについて、指定の手順にそって料金システムで収納確定処理を行うこと。

(6) 過誤納金の還付

受託者は、重複払いや調定更正などにより過誤納金が発生した場合は、速やかに使用者等へ通知し、使用者の指定する口座へ還付処理を行うこと。

(7) 適格請求書の送付

受託者は、料金システムに登録された、インボイス制度に対応した適格請求書の発行を希望する使用者等に対し、料金システムで水道料金等のお知らせ（インボイス）を作成し、郵送すること。

11 滞納整理業務

(1) 滞納整理業務の概要

受託者は、納入期限後も水道料金等を納付しない使用者等（以下「滞納者等」という。）に対し、督促状の発送、給水停止の実施等により納付を促し、未納分の水道料金等の収納に努めること。

局が行う不納欠損処理の事務補助を行うこと。

(2) 督促状の発送

受託者は、料金システムで督促状を作成し、滞納者等に対し指定の期日までに郵送すること。

督促状を発送する際は、発送件数、合計金額、発送予定日、納入期限等を局に報告し、承認を得ること。

(3) 催告、納付相談等

受託者は、文書等による催告のほか、電話・訪問等による納付相談等を行い、滞納者等の自主的な納付を促し、給水停止実施前の収納に努めること。

滞納者等との交渉内容等は、料金システムの交渉経過欄に記録すること。

(4) 給水の停止

受託者は、滞納者等の経済状況、誓約事項等の履行状況、その他の配慮すべき事由等を総合的に勘案し、給水停止の実施を判断すること。

給水停止を受けた滞納者等が水道料金等を納付した場合、速やかに給水停止を解除すること。

給水停止実施後は、給水停止執行の情報を料金システムへ確実に登録し、給水停止、解除の状況を常に把握しておくこと。

局が給水停止に関する報告を求めた場合は、速やかに局に報告を行うこと。

(5) 給水停止の予告

給水停止を実施する際は、事前に停止の対象者に対して給水停止予告通知書を発送すること。

給水停止予告通知を発送する際は、発送予定件数、合計金額、発送予定日、給水停止予定日等を局に報告し、承認を得ること。

(6) 無届転出等への対応

受託者は、無届転出や使用中止後に水道料金等の精算が完了していない使用者等について、転出先や連絡先等を調査し、文書発送、電話、訪問等により未納状況を認識させ、未納分の水道料金等の収納に努めること。

(7) 支払督促等の法的措置及び差押え等の滞納処分の補助事務

受託者は、法的措置等に伴う関係書類作成等の事前準備を行うこと。

(8) 不納欠損処理に係る事務

受託者は、局が行う不納欠損処理に必要な資料を作成し、指定する期日までに局に提出すること。

局の不納欠損処理後、その内容等を料金システムへ反映させること。

12 窓口業務

(1) 窓口業務の概要

受託者は、延岡市上下水道局2階に窓口を設置し、水道料金等の収納、漏水減額等の各種申請、上下水道に関する問合せや相談、苦情等を受け付け、適切に処理すること。（委託業務以外の事項についての連絡調整等も含む。）

来庁者への対応のみでなく、郵便、電話等による場合も同様に処理すること。

使用者等に対しては、丁寧、誠実な対応に努めること。

(2) 窓口収納

受託者は、料金センター窓口で水道料金等の収納を適正に行うこと。

収納した水道料金等は、毎日集計して指定金融機関へ払込処理を行うこと。

(3) 使用開始届出の受付等

受託者は、使用開始の届出があった場合、使用者等の登録に必要な情報を聴取するとともに、使用者等に対し水道等の使用にあたり必要な情報を提供すること。

受付後は、速やかに料金システムに使用者情報の登録を行い、「開栓伝票」を出力し、適切に処理すること。

(4) 上下水道の新規使用開始に伴う登録

受託者は、上水道への新規接続等に伴い水道課が受付けた「給水申込書」及び公共下水道等への新規接続等に伴い下水道課が受付けた「下水道使用開始届」を基に、必要な情報を料金システムに登録すること。

(5) 使用中止届出の受付等

受託者は、使用中止の届出があった場合、使用中止、水道料金等の精算に必要な情報を聴取するとともに、使用者等に対して料金の精算方法等、中止にあたって必要な情報を提供すること。

受付後は、速やかに料金システムに使用中止日等の登録を行い、「精算伝票」を出力し、適切に処理すること。

メーター撤去が必要な場合は、水道課へ報告すること。

(6) 使用中止作業

受託者は、「精算伝票」を基に、現地で中止指針を確認し、使用水量及び上下水道料金を算出すること。

次の使用者等が、容易に使用開始の届出を行えるよう「水道使用開始のお知らせ」や「口座振替依頼書」等を配布すること。

(7) 使用中止に伴う精算

使用中止に伴う水道料金等の精算方法は、口座振替又は納入通知書のいずれかとし、使用者等の要望に応じること。

口座振替での精算の場合、「水道使用中止に伴う使用水量のお知らせ」を作成、郵送し、精算分の使用水量、水道料金等を使用者等へ通知すること。

水道料金等に未納がある場合は、その旨を伝え、納入を確約させること。

(8) 使用状況等の把握

受託者は、使用開始、中止、新規使用開始等に関する業務を正確、確実かつ迅速に実施するとともに、水栓情報、上下水道の使用状況等、その現況を把握しておくこと。

(9) 水道料金等の口座振替依頼書の受付

受託者は、使用者等から水道料金等の納付に関し「口座振替依頼書」を受領したときは、受付簿に記録し、速やかに各金融機関に提出すること。

金融機関での受付後、局に送付された「口座振替依頼書」を基に、口座振替による料金収納に必要な情報を速やかに料金システムに登録すること。

(10) 適格請求書の送付の受付

受託者は、使用者等からインボイス制度に対応した適格請求書の交付申請があった場合、適格請求書の発行、送付に必要な情報を速やかに料金システムに登録し、水道料金等のお知らせ（インボイス）を作成し、郵送すること。

(11) 漏水に伴う水道料金等の減額申請の受付

受託者は、漏水に伴う水道料金等の減額申請があった場合、「漏水に係る水道料金の軽減基準要綱」に規定する要件等に合致するかを確認したうえで受付を行い、使用者等に対し、減額内容等について説明を行うこと。

(12) 各種証明書等の発行

受託者は、使用者等から申請があった場合、「水道料金等納付済証明書」、「上下水道使用量・料金等履歴証明書」等の交付を行うこと。

(13) その他の受付業務

受託者は、使用者等から使用者名や連絡先の変更等、料金システムに登録された情報について変更の届出があった場合は、速やかに登録された情報を変更し、常に最新データによる業務管理を行うこと。

その他、上下水道業務に関する問合せ、苦情等があった場合、丁寧、誠実な応対に努め、十分な説明を行うとともに、委託業務以外の事項については速やかに所管課へ引き継ぐなど、適切に対処すること。

(14) 使用者等の届出遅延等への対応

受託者は、使用者等からの届出が遅れた場合、現況を把握するために、その内容に応じて使用者等、不動産業者等への調査を行い、その結果に応じて適切に処理を行うこと。

(15) 処理内容の精査について

使用者等からの届出等は、使用者個人に関する重要な情報であることから、受託者は、受付業務全般を通じて、事務担当者と業務責任者によるダブルチェックを実施するなど、各処理の内容について必ず精査し、正確性を確保すること。

(16) 返戻文書の処理

受託者は、郵送した納入通知書、督促状、その他各種通知等が返戻された場合は、送付先等の調査を行い、再送付等の適切な処理を行うこと。

13 電算システム処理関連業務

(1) 電算システム処理関連業務の概要

受託者は、局の使用する料金システム「SUIBIZ」を使用し、検針から収納、滞納整理、窓口業務等を含めた各委託業務を一元的に管理すること。

料金システムの機能を活用し、各業務に必要な帳票類、通知書類等を作成、処理するとともに、局の指示する使用水量、水道料金等の調定件数、金額等、受託業務に関する統計資料等を作成し、局に提出すること。

(料金システム「SUIBIZ」については、株式会社K I Sのホームページ

URL : <https://www.kis.co.jp/solution/public/suibiz/> を参照)

(2) 料金システムの適正な運用及び正確な処理

受託者は、料金システムで扱うデータが、使用者等の個人情報、水道料金等の算定根拠、預金口座等の個人の財産に関する情報など、重要な情報であることを十分に認識し、慎重に取り扱うこと。

電算処理を行う際は、処理の誤りや入力ミス等が市民生活に重大な影響を及ぼすことを念頭に、適切かつ正確に行うこと。

(3) 事務処理ミス防止対策の徹底

受託者は、処理の内容に応じ、事務担当者と業務責任者によるダブルチェック、処理実行時の業務責任者の立会いなど、事務処理ミスの防止を徹底すること。

(4) 料金システム改修等への対応

受託者は、水道料金等の料金改定等により料金システムに改修、変更等があった場合、改修後にシステムの動作確認、データ確認等を行い、支障なく改修等が行われたことを確認すること。

なお、料金システムの改修等を実施する際は、事前に改修内容、時期等について、局と料金センターで協議を行うこととする。

14 宿日直業務

(1) 宿日直業務の概要

受託者は、上下水道局庁舎の宿直室に業務従事者を配置し、平日夜間及び休日における上下水道局庁舎の保安業務、緊急を要する重大事故等への初期対応及び関係者、関係機関への連絡、上下水道に関する問合せや相談の受付等を行う。

宿日直業務の営業日、営業時間は 6 - (3) - ② のとおりとする。

(2) 上下水道局庁舎の保安業務

受託者は、上下水道局の庁舎内及び敷地内を巡回し、火元確認、施錠確認等、庁舎内外の状況を確認するなど、庁舎の保安に努めること。

(3) 緊急時の初期対応

受託者は、本管破損、公道内の陥没、上下水道施設の重要機器故障等、緊急の措置を要する重大事故等が発生した場合、予め定めた緊急事故等への対応事業者に必要な対処を指示するとともに、局担当課長等の関係職員に連絡を行うこと。

(4) 小規模漏水等への対応

受託者は、使用者等から漏水（本管破損等の大規模漏水を除く）に関する連絡があった場合、漏水箇所の宅内、公道等の区別など、状況確認を行い、必要に応じた適切な措置を行うこと。

(5) 使用者等からの問合せ等への対応

受託者は、使用者等からの上下水道に関する問合せ、相談等について窓口業務と同様の対応に努め、即時対応が困難な場合は、日誌等により確実に処理を引き継ぐこと。

(6) 宿日直日誌への記録及び報告

宿日直業務従業者は、業務時間内に受け付けた事項の内容、対処等を宿日直日誌に記録し、業務統括責任者へ提出すること。

業務統括責任者は記録内容を確認し、局へ報告すること。

(7) 宿日直業務後の対応

業務統括責任者及び局による宿日直日誌の確認等で、その対応方法等に誤り等が認められた場合、受託者の責任において事後処理にあたりるとともに、速やかに局に報告、協議等を行うこと。

(8) 局職員の出退勤時刻の記録等

受託者は、時間外就業、休日就業を行った局職員の所属、氏名、出退勤時刻を確認し、宿日直日誌に記録すること。

(9) 宿日直業務従事者との連絡調整

受託者は、業務統括責任者と宿日直業務従事者との連絡調整及び情報共有ができる体制を構築し、相互連絡や業務引継ぎの漏れなどによるトラブルを防止するよう努めること。

15 その他付随する業務

(1) 文書等の配布

受託者は必要に応じて、局の発行する文書等を検針時に各世帯に配付すること。

(2) 資料等の作成及び提出

受託者は、局から委託業務に関する資料等の提出を求められた場合、速やかに作成、提出すること。

(3) 各種委業務マニュアルの整備

本仕様書に定める業務を円滑に遂行するため、各種業務のマニュアルを局と協議の上、作成すること。

(4) 災害による水道料金等の減免の準備

受託者は、災害により被災した使用者等に対し、局が定める要綱等に基づき水道料金等の減免を行う場合、局の提供する情報を基に、被災した水道使用者及び施設の特典、減免する水道料金等の算定など、局が指示する減免のための準備作業を行い、局に情報提供すること。

(5) 災害による水道料金等の減免

受託者は、局が災害による水道料金の減免を決定した場合、減免の対象者に対する通知文書の発送、返信された減免申請書等の受付、申請に基づく水道料金等の調定減額更正など、減免に必要な作業を行い、局に報告すること。

作業の項目、手順、終了期限など必要な事項は、作業を開始する前に局と協議し決定することとする。

(6) その他の業務

受託者は、本仕様書に記載されていない事項で本仕様書の業務に関連する業務、自らの提案により行う業務、緊急の必要により行う業務等に関し、自らの責任と費用負担のもと、実施するものとする。

Ⅲ 付帯事項

16 費用負担

委託業務に係る経費について、局、受託者がそれぞれ負担する経費の区分は資料 4 のとおりとする。

17 貸与する物品等の管理

受託者は、局から貸与を受けた物品等について、善良な管理者の注意をもって管理し、毀損、紛失、盗難等にあった場合は、速やかに局に届け出るとともに、修復その他の措置（代品を納める、損害を賠償する等）を行うものとする。

18 業務引継ぎ

(1) 委託業務履行期間の満了等に伴う業務引継ぎ

受託者は、委託業務が満了するとき、この契約の一部又は全部が解除されたときは、局が指定する期日までに委託業務に関する一切の業務を整理し、局又は新たな委託先に引き継ぎを行うこと。

(2) 引継ぎに要する経費負担

委託業務履行期間の満了等に伴う業務引継ぎに要する費用は、受託者の負担とする。

19 法令等の遵守

受託者は、委託業務の履行に当たり、延岡市水道事業給水条例、延岡市下水道条例及びその他関係法令等を理解し、かつ遵守しなければならない。

個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）、延岡市個人情報保護条例（平成 27 年条例第 36 号）、延岡市個人情報保護条例施行規則（平成 27 年規則第 37 号）及びその他関係法令等を遵守し、特に留意しなければならない。

その他、委託業務で取り扱う情報全般について、延岡市情報セキュリティ対策基準又はこれに準ずる独自の基準等に基づく情報セキュリティ対策を実施するなど、適切に管理し、慎重に取り扱わなければならない。

20 金品等の収受の禁止

受託者は、業務の遂行に関連して、いかなる理由でも使用者等から上下水道料金以外の金品その他のものを収受してはならない。

21 請負賠償責任保険等への加入

受託者は、請負賠償責任保険に加入するなど、業務中の不測の事故等に備えること。

22 緊急時の連絡体制の整備

受託者は、災害の発生など緊急を要する事態の発生に備え、局と受託者間の連絡体制及び業務統括責任者と業務従事者間の連絡体制を整備し、局へ報告すること。

連絡体制に変更があった場合は速やかに局へ報告すること。

23 問合せ、相談、苦情への対応

受託者は、水道料金等に関する問合せ、相談、苦情等があった場合、誠意を持って応対し、十分な説明を行うなど、自らの責任において適切に処理すること。

直接業務に関連しない事項であっても、軽易な事項については対応を行うこととし、必要に応じて担当課所へ適切に引き継ぎを行うこと。

重要な案件と判断される場合は、局へ報告を行うこと。

24 仕様書に定めのない事項の処理

本仕様書に定めのない事項については、局と受託者で協議のうえ、処理するものとする。ただし、緊急を要する場合は、局の指示により処理しなければならない。