

奥州市水道料金収納等業務委託水準書

(令和7年8月25日市長決裁)

第1章 一般事項

1 目的

この水準書は、奥州市（以下「発注者」という。）が委託する水道料金収納等業務（以下「委託業務」という。）について必要な事項を定める。

なお、委託業務の受託事業者（以下「受託者」という。）は、公募型プロポーザル方式により選定することから、プロポーザル参加事業者（以下「参加事業者」という。）の当該業務に対する的確性、独創性及び業務遂行能力等を最大限に生かすため、この水準書には発注者が要求する最低限の水準を示すものとし、これを上回る提案や、より効率的で効果的な提案を求めるものである。

2 委託業務の対象区域

委託業務の対象区域は、奥州市水道事業給水条例（平成18年奥州市条例第300号）第2条に規定する区域とする。

3 委託業務の対象となる料金等

委託業務の対象となる料金等は、次のとおりとする。

- (1) 水道料金
- (2) 水道分岐負担金
- (3) 下水道使用料
- (4) 農業集落排水施設使用料
- (5) 市営浄化槽使用料
- (6) 汚水処理施設使用料
- (7) 給水装置工事に係る設計審査手数料
- (8) 給水装置工事に係る工事検査手数料
- (9) 給水装置工事事業者指定手数料
- (10) その他諸収入（証明手数料、雑収益など発注者が指定する各種収入金）

4 委託業務の範囲

委託業務の範囲は次のとおりとし、受託者は、別に定める業務委託契約書及びこの水準書（以下「水準書等」という。）に従い委託業務を実施するものとする。

- (1) 受付業務（電話及び来客者等の対応）
- (2) 検針業務（再調査を含む。）
- (3) 給水装置管理業務
- (4) 給水装置工事管理業務
- (5) 給水台帳管理業務
- (6) 指定給水装置工事事業者管理業務
- (7) 水道メーター管理業務

- (8) 水道メーター取替業務（検定期限満了水道メーターの取替作業を除く。）
- (9) 調定及び更正の資料作成並びに報告業務
- (10) 収納及び滞納整理業務
- (11) 開栓及び閉栓業務
- (12) 情報システム処理業務
- (13) その他(1)から(12)までに附帯する業務で、発注者が必要に応じて指示する業務

5 委託業務の予定件数

委託業務の予定件数は、別添「水道料金収納等に係る業務内容等」及び奥州市ホームページで公表している水道事業決算状況を参照すること。

6 法令の遵守

受託者は、委託業務の実施に当たっては、委託業務に関する関係法令及び規程等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。

7 委託業務監督者等

- (1) 発注者は、受託者を指示監督するため委託業務監督者を置くこととし、奥州市上下水道部経営課長をもって充てる。
- (2) 発注者は、委託業務監督者を補佐し、委託業務監督者に事故等あるときに代理するため副委託業務監督者を置くこととし、奥州市上下水道部水道課長をもって充てる。
- (3) 委託業務監督者及び副委託業務監督者を補助するため、奥州市上下水道部の職員を補助者に充てることができる。

8 委託業務監督者の役割

委託業務監督者の役割は次のとおりとする。

- (1) 受託者に対する指示、承諾及び協議
- (2) 水準書等に基づく業務実施のための帳票類の承認
- (3) 水準書等に基づく業務実施状況の検査
- (4) その他発注者が指示する業務の統制及び連絡調整

9 委託業務の契約期間等

- (1) 契約期間は、契約締結日から令和13年3月31日までとする。
- (2) 委託業務に係る準備期間は、契約締結日から令和8年3月31日までとし、当該期間に係る経費は受託者の負担とする。
- (3) 委託期間は、令和8年4月1日から令和13年3月31日までとする。

10 業務の執行場所

受託者は、次の場所において委託業務を実施することとし、必要な人員を配置する

ものとする。

(1) 水道の使用開始受付、料金関係

奥州市水沢字横町95番地 メイプル西館2階 上下水道部お客様センター

(2) 給水装置関係

奥州市江刺大通り1番8号 奥州市役所江刺総合支所3階 上下水道部水道課

11 情報システム

(1) 委託業務は、発注者が所有する給・配水管図端末（マッピングシステム）、総合行政ネットワーク（L G W A N）及び会計システム（A M A S システム）並びに受託者が所有する料金情報システム（検針作業に使用するハンディターミナルを含む。）により実施するものとする。

(2) 前述（1）のうち、発注者が所有する情報システム等を用いてアクセスする情報の種類、範囲は、次項のとおりとする。

ア 給・配水管図端末（マッピングシステム）

種類：給・配水管台帳情報、給水装置情報

範囲：給・配水管図の照会及び図面の発行処理

イ 総合行政ネットワーク（L G W A N）

種類：水道料金等の口座振替情報

範囲：A D P 接続 A S P サービス「pufure」を使用しての口座振替データ伝送及びデータ管理等

ウ 会計システム（A M A S システム）

範囲：会計基本業務のうち「調定伝票入力」における入力処理及び伝票発行処理

(3) 発注者は、受託者が使用する給・配水管図端末（マッピングシステム）、総合行政ネットワーク（L G W A N）及び会計システム（A M A S システム）の端末を指定し、アクセス権を付与するものとする。

(4) 受託者は、発注者が所有し貸与のうえ使用する給・配水管図端末、総合行政ネットワーク（L G W A N）及び会計システム、受託者が所有する料金情報システム以外の情報システム等を使用しようとする場合は、発注者の承認を受けなければならない。

(5) 前号の場合において、当該情報システム等のセットアップ及びカスタマイズ等に要する費用は受託者の負担とし、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電子データを発注者又は発注者の指定する者に無償で引継がなければならない。

(6) 法改正、元号変更その他の水道事業体に共通する事由により、受託者が所有する料金情報システムに変更が生じる場合は、受託者の費用負担により当該システムの改修等を行うものとする。ただし、大規模な委託業務の対象となる料金等の改正、減免等に伴う当該システムの改修等に係る費用については、発注者、受託者が協議して定めるものとする。

12 業務日及び業務時間

委託業務の業務日及び業務時間は、次のとおりとする。ただし、提案内容における業務時間及び業務体制を制限するものではない。

- (1) 原則として、月曜日から金曜日までの午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとする。
- (2) 土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日及び 12 月 29 日から翌年 1 月 3 日までは業務を行わないものとする。
- (3) 業務上必要な場合は、上記に掲げる日時を超えて業務を行うものとする。

13 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) 受託者は、委託業務の実施に当たり、業務従事者の所属、氏名、作業場所その他必要な事項を記載した業務従事者（変更）届を発注者へ提出しなければならない。
- (3) 受託者は、業務従事者の身分証明書を作成する場合においては、発注者に承認を求めるものとする。

14 業務責任者等

- (1) 受託者は、業務従事者の中から水準書等に規定する事項の処理に当たり、委託業務の管理運営のため業務責任者を選任し、発注者へ届け出なければならない。なお、業務責任者は、水道料金徴収等業務に関して 2 年以上の実務経験を有する者とする。
- (2) 受託者は、業務従事者の中から給水装置工事管理業務等に関する責任者（以下「給水業務責任者」という。）を選任し、発注者へ届け出なければならない。なお、給水業務責任者は、給水装置工事主任技術者の資格を有する者とする。

15 業務責任者等の役割

- (1) 業務責任者は、業務の執行場所に常駐し、委託業務全般について一切の管理を行い、業務の実施及び運営管理等を行わなければならない。
- (2) 給水業務責任者は、給水装置関係業務の執行場所に常駐し、給水装置関係業務全般について一切の管理を行うこととし、発注者の水道技術管理者へ業務報告等を行うとともに、承認等を得なければならない。

16 印影の届出

受託者は、委託業務の実施のために使用する業務使用印鑑及び業務従事者が使用する領収印の印影をあらかじめ発注者に届け出なければならない。

17 届出の変更

受託者は、次の各号に該当する場合において、速やかに発注者へ届け出なければならない。

- (1) 受託者の名称、所在地、代表者、電話番号、業務責任者、給水業務責任者、業務

従事者、業務使用印鑑又は領収印に変更があるとき

(2) 前号のほか、委託業務の実施上、必要があると認められるとき

18 受託者遵守事項

受託者は、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 委託業務の実施に当たり、いかなる理由においても使用者等から水道料金等以外の金品その他の物を収受してはならない。
- (2) 委託業務の実施に当たり、第三者の所有物件を破損しないよう細心の注意を払わなければならない。なお、万が一破損した場合には、受託者の責任において賠償しなければならない。
- (3) 業務従事者に対し情報セキュリティに関する教育を実施するとともに、情報システムの不正操作等、業務従事者の不正行為に対する監視体制を構築し、発注者に報告しなければならない。

19 個人情報の保護

受託者は、委託業務の実施に伴い、個人情報等を取り扱うときは、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、個人情報の保護に関する法律施行令（平成15年政令第507号）のほか、奥州市個人情報の保護に関する条例（令和4年奥州市条例第22号）、奥州市個人情報保護管理規程（平成18年奥州市共同訓令第1号）、奥州市情報セキュリティ規程（平成22年奥州市共同訓令第1号）その他関係規程を遵守しなければならない。

なお、個人情報の漏洩等、不適切な取り扱いがあった場合、受託者がその責任を負うものとする。

20 秘密の保持

受託者は、委託業務の実施に際して知り得た事項は、一切第三者に漏らし、又は不当な目的で利用してはならない。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。

21 情報資産等の適正な管理

- (1) 受託者は、情報システムに入力されている情報（個人情報等を含む。）及び委託業務を実施するために用いた資料等（以下「情報資産等」という。）の漏えい、改ざん、滅失、毀損等の防止のため、適正に管理しなければならない。

ア 情報資産等の管理責任者を定めるとともに、管理台帳を設け管理状況を記録するものとする。

イ 情報資産等を施錠できる保管庫又は施錠及び入退室管理可能な保管室に格納する等して管理するものとする。

ウ 発注者が指定する場合を除き、情報資産等を定められた場所から持ち出してはならない。

- エ 発注者の許可なく情報資産等を転写、複写、閲覧又は貸出等を行ってはならない。
- (2) 受託者は、委託業務完了後は発注者の指定により保管を要するとされたものを除き、遅滞なく返還、抹消若しくは焼却又は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。
- (3) 第1号に規定する情報資産等の管理が適正でないと認められる場合、発注者は受託者に対し、改善のため必要な措置を講じることを求め、又は指示するとともに、改善が図られたと認めるまで業務を中止させることができる。

22 経費の負担

- (1) 業務の実施に伴い発生する費用負担については、別紙経費の負担区分表（以下「負担区分表」という。）に従うものとする。ただし、水準書等に明記されていない業務で、発注者受託者の協議により必要と認められたものに対し発生した経費については、負担区分表に従うものとし、記載がないものについては、発注者、受託者協議の上、決定するものとする。
- (2) 原則として、業務使用消耗品の経費は、負担区分表に発注者の負担として記載のあるものを除いて、受託者が負担することとする。
- (3) 委託業務の準備期間に受託者が負担する経費については、発注者はその経費を負担しないものとする。

23 貸与品の取扱い

- (1) 発注者は、受託者が委託業務を実施するに当たり、必要を認められる物品を無償貸与することができる。
- (2) 受託者は、発注者から貸与されたものは、破損や亡失することのないよう細心の注意を払って取扱わなければならない。
- (3) 受託者は、発注者から貸与されたものを破損、亡失又は盗難等により返還が不能となった場合は、速やかに発注者に報告するとともに、発注者の指示に従い必要な措置を取らなければならない。

第2章 委託業務の内容

委託業務の内容は、参加事業者が最低限度満たすべき業務の内容及び水準であり、発注者の規定する手法がある場合を除き、その具体的手法については参加事業者の企画提案によるものとする。また、委託期間においては、以下に掲げる業務を行うことはもとより、効率的事務の執行や顧客満足度の向上、サービスの充実につながる提案を求めるものとする。

なお、業務の詳細については、別添「水道料金収納等に係る業務内容等」のとおりとする。

1 受付業務

- (1) 水道料金等の収納

(2) 収納金の管理及び報告（各種資料の作成）

(3) 水道使用に係る各種申込等の受付（使用開始、中止及び使用者変更等）

※受付方法は、従来の電話、ファクシミリ又は口頭のほか、インターネットでも行う。

(4) 納入通知書の再発行

(5) 使用者情報変更（名義変更、連絡先等）に係る受付

(6) 漏水に関する問い合わせへの対応及び漏水修繕完了報告書の受付

(7) 減免申請に係る受付

(8) 使用者からの苦情、納付相談、問い合わせ等の対応

(9) その他受付業務に関する附帯業務

2 検針業務

水道料金の算定基礎となる使用水量を算出するため、水道メーターを検針し、水道料金を計算する。

(1) 検針員の指導及び監督

(2) 検針事前準備（データ作成、検針順路の決定、ハンディターミナルの準備等）

(3) 新設分の調査

(4) 各戸検針作業

(5) 検針データ入力処理

(6) 「水道使用水量等のお知らせ」の出力及び配布

(7) 検針時に発見した水道メーター不具合（水道メーターの不感、鈍進及びガラスの破損等）等の対応

(8) 検針再調査（使用実績が著しく変動した場合の原因調査）及び再入力

(9) 漏水、使用水量認定の調査及び使用者へのお知らせ

(10) 奥州市水道事業給水条例及び奥州市水道事業料金条例違反の発見及び報告

(11) 無届使用者等の調査

(12) 検針等に係る苦情処理及び損害賠償等の対応

(13) その他検針業務に関する附帯業務

3 給水装置管理業務

(1) 給水装置に関する相談等

(2) 給水装置の異常に関する対応

(3) 給水装置に関する届出

(4) その他給水装置管理業務に関する附帯業務

4 給水装置工事管理業務

(1) 申込み受付

(2) 施工管理

(3) 中間検査及び完了検査

- (4) 給水装置工事内容の料金情報システムへの入力
- (5) 貯水槽水道に係る業務
- (6) 給水管の道路占用申請に係る業務
- (7) 奥州市水道管遠距離給水工事費補助金に係る業務
- (8) その他給水装置工事管理業務に関する附帯業務

5 給水台帳管理業務

- (1) 給水台帳の整理保管
- (2) 配管図及び給水台帳の閲覧又は写しの交付業務
- (3) その他給水台帳管理業務に関する附帯業務

6 指定給水装置工事事業者管理業務

- (1) 指定給水装置工事事業者の指定申請受付と指定に係る事務
- (2) 異動情報の管理
- (3) その他指定給水装置工事事業者管理業務に関する附帯業務

7 水道メーター管理業務

- (1) 水道メーター保管証書の受付及び水道メーターの出庫
- (2) 水道メーター出庫及び回収に係る料金情報システムへの入力
- (3) 新品水道メーター及び回収水道メーターの管理
- (4) 水道メーター管理に関する資料の報告（購入準備資料を含む。）
- (5) 水道メーターの購入準備
- (6) その他水道メーター管理業務に関する附帯業務

8 水道メーター取替業務

- (1) 水道使用開始に伴う水道メーター設置及び取替作業
- (2) 水道使用中止等に伴う水道メーター撤去
- (3) 事故水道メーター（異常、故障、破損等）取替業務
- (4) 対象者への連絡又は取替通知書の発送（検定期限満了水道メーターを含む。）
- (5) 水道メーター取替内容の料金情報システムへの入力（検定期限満了水道メーターを含む。）
- (6) 水道メーター取替業務に伴う事故処理及び損害賠償等の対応
- (7) その他水道メーター取替業務に関する附帯業務

9 調定及び更正の資料作成並びに報告業務

- (1) 調定及び更正に関する資料の作成、報告
- (2) 重複払い等の還付の原因が生じた者への通知及び調定更正資料の作成、報告
- (3) 誤検針、漏水等により調定額の変更が必要となった者への通知及び調定更正資料の作成、報告（漏水による減免決定後の該当者への文書通知を含む。）

- (4) 納入通知書の作成、発送
 - (5) 金融機関への口座振替データ（再振替を含む。）の作成、提出（データ伝送に係る諸経費を含む。）
 - (6) 不納欠損に係る資料の作成、報告
 - (7) その他調定及び更正の資料作成並びに報告業務に関する附帯業務
- ※ ただし、下水道等使用者で自家水使用の場合は、発注者が汚水量の認定等を行う。

10 収納及び滞納整理業務

- (1) 収納消込
- (2) 納入通知書（再発行）及び督促状の作成、発送
- (3) あて先不明等の返戻郵便の調査及び配布
- (4) コンビニエンスストア収納分のデータ処理及び集計表の作成
- (5) 収納簿の作成
- (6) 長期口座振替不能者等への納入通知書納付への切替え及び通知書の作成、報告
- (7) 滞納整理に係る交渉等の記録及び管理
- (8) 各種催告文書の発送
- (9) 現地訪問、電話等による水道料金等未収金の催告
- (10) 分納状況の確認
- (11) 未納者の転出先の追跡調査及び送付先変更入力
- (12) 未納者の破産等に伴う配当要求に係る資料の作成
- (13) 給水停止予告書及び給水停止通知の作成及び送付（分納誓約等の納付約束不履行者への執行を含む。）
- (14) 給水停止執行
- (15) 給水停止解除
- (16) 給水停止報告書の作成及び発注者への報告
- (17) その他収納及び滞納整理業務に関する附帯業務

11 開栓及び閉栓業務（清算を含む。）

- (1) 申込に基づく開栓及び閉栓作業
- (2) 開栓及び閉栓業務に伴う事故処理及び損害賠償等の対応
- (3) 使用者から転居に伴う清算を依頼された場合の対応
- (4) その他開栓及び閉栓業務に関する附帯業務

12 情報システム処理業務

- (1) 料金情報システム（附属機器を含む。）の運用保守管理
 - ※発注者に設置されるシステムから最新の送付先宛名を随時データ抽出できること。
 - 送付先宛名データ：水道・下水道区分、住所、郵便番号、送付先氏名、使用者番号
- (2) データの管理（保守、セキュリティ管理及び危機管理を含む。）
- (3) データの入力

(4) 水道料金等の計算

(5) 各種帳票の出力

※当帳票データをcsv形式等、マイクロソフトエクセルで使用できる形式で発注者が任意に出力できること。

※金額が含まれるものは消費税率別に消費税額、税抜額が把握できること。

(6) その他情報システム処理業務に関する附帯業務

13 その他

上記のほか関連する附帯業務の内容については、必要に応じて、発注者、受託者協議して定める。

第3章 業務従事者の厳守事項

受託者は、業務従事者に対し、次の各項に掲げる事項を厳守し、業務を実施させなければならない。

1 服装

業務時間中は、身だしなみに注意し、他の批判を受けることがないように心掛けること。

2 身分証明書等の携行

(1) 使用者等を訪問するときは、身分証明書を常に携行し、使用者等から身分証明書の提示を求められたときは、速やかに提示すること。

(2) 使用者等と接するときは、常に顔写真付きの名札を着用することとし、当人と判明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又は建物等に立ち入るときは、水道使用者等に不信感を抱かせるような行動は厳に慎み、業務に必要な範囲を超えてはならない。

(2) 業務の実施に当たっては、親切丁寧な対応を心掛け、態度及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ないように心掛けること。

4 業務専念義務

業務従事中は、他の営業行為等を行わないこと。

第4章 収納率

受託者は、委託業務の実施に当たり、収納率の向上に努めなければならない。

第5章 委託料の支払い等

1 委託料の請求

委託料は月払いとし、受託者は、年間委託料総額の12分の1の委託料を所定の手続

に従い請求するものとする。

2 委託料の支払

発注者は、受託者から請求を受けたときは、委託業務の実施内容を確認し、請求書を受理した日から30日以内に支払うものとする。

第6章 その他

1 事故発生時の報告書の提出

受託者は、次の各号に掲げる事故等が生じた場合、直ちにその状況を発注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) 領収証書及び領収印の紛失等
- (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) 使用者情報等の個人情報等及びその関連文書等の紛失、滅失及びき損等
- (5) 委託業務中の事故等（車両による事故、水道使用者等の所有物の損壊）
- (6) その他発注者に報告する必要があると認めるもの

2 事故等の処理

- (1) 前項に規定する事故等の処理については、発注者と受託者で協議の上、行うものとする。ただし、受託者において、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は、受託者の責任において当該措置を行うものとする。
- (2) 受託者の責任により発注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) 発注者は、前項の事故が発生した場合は、必要に応じて、受託者の名称を含む当該事故に関する情報を公表することができる。

3 苦情等の対応

受託者は、委託業務の実施に当たっての苦情や問い合わせについては、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発注者に報告しなければならない。

4 電子データ及び関連文書の保存

受託者は、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しなければならない。

5 業務の報告

受託者は、発注者の指定する業務について、業務日報、月間業務報告書及び年間業務報告書を作成し、提出しなければならない。

6 業務状況報告会議の実施

- (1) 発注者は、受託者の業務内容、帳簿並びにその他の事項について、定期に受託者と報告会議を開催するものとする。
- (2) 発注者は、必要と認めたときは、受託者と臨時委託業務に関する会議を開催するものとする。

7 事務引継

- (1) 受託者は、委託業務の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及びこれに係る書類並びに電子データを発注者又は発注者の指定する者に無償で引き継がなければならない。

なお、各々の情報システム等の内容及び電子データは、発注者の指定した仕様によるものとし、引継ぎの際にデータ加工等が必要となった場合は、その費用は受託者の負担とする。
- (2) 前号の場合、受託者は、発注者が貸与した機器及び情報システム等を返還しなければならない。
- (3) 受託者は、委託業務の期間が満了したとき、又は契約が解除されたときは、期間満了日又は契約解除日から発注者が指定する期日まで機器及び情報システム等を原則として無償で貸し出しするものとする。
- (4) 発注者の指示により受託者が保管することとされた資料及び帳票類は、発注者の指示する方法により引渡し又は処分するものとする。
- (5) 受託者は、受託者から後任受託者へ交代する場合は、発注者の指示により受託者の責任において円滑に後任受託者と交代するまで、受託者の責任において後任受託者に対して委託業務等の指導を実施しなければならない。なお、その実施に係る費用は受託者の負担とする。
- (6) 受託者は、業務の引継ぎに際して、業務マニュアルの整備を行うこととし、これに要する費用は受託者が負担するものとする。

8 再委託の禁止

- (1) 受託者は、委託業務の全部又は一部を第三者に委託（以下「再委託」という。）してはならない。
- (2) 受託者は、委託業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、次に定める事項を明確にしたうえで、発注者の承認を得なければならない。
 - ア 再委託する事業者の商号又は名称、住所
 - イ 再委託する理由
 - ウ 再委託して処理する業務の内容
 - エ 再委託事業者が取り扱う情報
 - オ 再委託事業者における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託事業者に対する管理及び監督の方法
 - カ その他発注者が適否を判断するために必要な事項
- (3) 前項の場合において、受託者は、再委託事業者にこの業務仕様に定める一切の義

務を遵守させるとともに、発注者に対して、当該事業者の再委託に基づく行為全般について責任を負うものとする。

- (4) 受託者は、再委託事業者との契約において、再委託事業者に対する管理及び監督の方法について、具体的に定めなければならない。

9 監査及び検査

- (1) 発注者は、委託業務に係る情報セキュリティ対策について必要があると認めるときは、受託者の委託業務の処理状況等について監査又は検査を行うことができる。
- (2) 受託者は、発注者の監査又は検査の実施に協力しなければならない。
- (3) 第1号の規定による監査又は検査の結果、受託者の委託業務の処理状況等が適正でないと認められる場合、発注者は受託者に対し、改善のため必要な措置を講じingことを求め、又は指示するとともに、改善が図られたと認めるまで業務を中止させることができる。

10 市民福祉向上と地域経済発展

受託者は、委託業務の実施等に伴い、市民福祉向上と地域経済発展に寄与できることに取り組むこととする。

(1) 地域経済への貢献

業務使用消耗品及び委託業務の実施に必要な車両、備品等の資機材については、可能な限り本市に所在する者から調達するように配慮するものとする。

(2) 地元雇用の促進

可能な限り本市在住者又は本市在住予定者を優先して雇用するよう配慮するものとする。

(3) 地域見守りの実施

毎月行う検針業務及び調定業務等において、生活の外観変化や使用水量の増減により状況変化を鑑み、地域見守り活動を実施するものとする。

なお、給水停止や検針の業務等で自殺危惧者等があった際には、発注者へ報告する。

(4) 奥州市自殺対策の推進

普及啓発として、給水停止（執行）書に、生きる支援に関する相談先情報を追記又は同封することで情報周知を図る。

11 定めのない事項

水準書等に定めのない事項については、発注者と受託者で協議する。なお、特別な理由又は緊急を要する場合は、発注者の指示するところによる。

経費の負担区分表

1 発注者が負担するもの

区 分		備 考
情報システム費	情報システム関連費	(1)発注者が所有する給・配水管図端末（マッピングシステム）の使用に係る経費 (2)発注者が所有する総合行政ネットワーク回線（L G W A N）及び会計システム（A M A Sシステム）の使用に係る経費
変 動 費	庁舎関係	(1)給水装置関係の執務場所に係る光熱水費等
	郵送料	(1)水道料金等納入通知書の郵送料 (2)水道料金等督促状の郵送料 (3)給水停止予告通知書等催告文書の郵送料 (4)検定期限満了水道メーター取替予告書の郵送料 (5)給水装置関係に係る通知書等の郵送料 (6)その他業務上必要と認める郵便物の郵送料
	収納手数料	(1)納付書手数料 (2)口座振替手数料 ※ゆうちょ銀行自動払込を含む。 (3)郵便振替手数料 (4)コンビニエンスストア収納代行手数料等
	水道メーター	(1)水道メーターの購入費用
	印刷製本費	(1)発注者が所有する会計システム（A M A Sシステム）で使用する納入通知書

2 受託者が負担するもの

区 分		備 考
情報システム費	情報システム関連費	(1)料金情報システム設置、維持管理に係る経費 (2)オンライン端末及び周辺機器（OCR等）経費 (3)ハンディターミナル（検針用）及び周辺機器、バッテリー、ロール紙等の消耗品 (4)回線費用（データ伝送に係る諸経費を含む。） (5)保守費用 (6)料金情報システム改修経費等（検収を含む。）

		※基本料金や単価の数値変更程度（プログラムに変更を生じない。） (7)インターネット受付システムの導入、運用に係る経費 (8)給水業務に係るタブレット端末に係る費用
固 定 費	地代家賃	受託者の事務所、駐車場に係る地代家賃 (上下水道部お客様センター分)
変 動 費	修繕維持費	受託者の事務所、備品等に係る維持管理費 (上下水道部お客様センター分)
	防犯対策費	受託者事務所の防犯警備に係る経費 (上下水道部お客様センター分)
	光熱水費	受託者事務所の電気料、ガス使用料、水道料、下水道使用料（上下水道部お客様センター分）
	保険料	委託業務に伴う賠償責任保険料等
	車両費	委託業務に伴う営業車両に係る全経費
	通信費	受託者事務所の電話使用料等 (上下水道部お客様センター分)
	被服費	業務従事者用の被服、身分証明等
	事務用消耗品費	領収印等
	備品費	パソコン、プリンター、シュレッダー、机、椅子、書庫、ロッカー、キャビネット、コピー機等、給水栓用水圧測定器、残留塩素測定器、止水栓ハンドル
	印刷製本費	(1)水道料金等口座振替依頼書 (2)水道料金等納入通知書 (3)水道料金等督促状 (4)窓空き封筒 (5)水道使用水量等のお知らせ (6)検定期限満了水道メーター取替予告書 (7)その他データ管理用帳票
そ の 他		その他受託者が業務の実施上、必要とするもの

3 受託者への貸与品

区 分	備 考
情報システム等	(1) 給・配水管図端末（マッピングシステム） (2) 総合行政ネットワーク回線（L G W A N）及び会計システム（A M A S システム） (3) 上記（1）及び（2）を使用するパソコン及びプリンター一式（システム毎1台）

関係法規

水道法（昭和32年法律第177号）
水道法施行令（昭和32年政令第336号）
水道法施行規則（昭和32年厚生省令第45号）
下水道法（昭和33年法律第79号）
下水道法施行令（昭和34年政令第147号）
下水道法施行規則（昭和42年建設省令第37号）
地方自治法（昭和22年法律第67号）
地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）
地方自治法施行規則（昭和22年内務省令第29号）
地方公営企業法（昭和27年法律第292号）
地方公営企業法施行令（昭和27年政令第403号）
地方公営企業施行規則（昭和27年総理府令第73号）
個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
個人情報の保護に関する法律施行令（平成15年政令第507号）
民法（明治29年法律第89号）

奥州市水道事業給水条例（平成18年奥州市条例第300号）
奥州市水道事業給水条例施行規程（平成20年奥州市水道事業管理規程第8号）
奥州市水道使用水量及び用途の認定に関する規程（平成20年奥州市水道事業管理規程第6号）
奥州市指定給水装置工事事業者の指定等に関する規程（平成20年奥州市水道事業管理規程第7号）
奥州市給水装置の漏水等修繕に関する規程（令和5年奥州市上下水道事業管理規程第4号）
奥州市水道事業料金条例（平成18年奥州市条例第301号）
奥州市水道事業料金等の減免に関する規程（平成20年奥州市水道事業管理規程第15号）
奥州市水道事業及び下水道事業会計規程（平成18年奥州市水道事業管理規程第17号）
奥州市水道事業の集合住宅における料金徴収事務取扱規程（平成18年奥州市水道事業管理規程第18号）
奥州市水道料金等口座振替収納事務取扱要綱（平成18年奥州市告示第88の3号）
奥州市水道法施行細則（平成19年奥州市規則第20号）
奥州市指定給水装置工事事業者の研修に関する取扱要綱（平成21年奥州市水道事業告示第1号）
奥州市指定給水装置工事事業者の違反行為等に係る事務処理要綱（平成22年奥州市水道事業告示第4号）
奥州市水道管遠距離給水工事費補助金交付要綱（令和2年奥州市上下水道事業告示第1号）

奥州市下水道条例（平成18年奥州市条例第283号）
奥州市下水道条例施行規程（令和2年奥州市上下水道事業管理規程第25号）
奥州市営浄化槽条例（平成18年奥州市条例第189号）
奥州市営浄化槽条例施行規程（令和6年奥州市上下水道事業管理規程第2号）
奥州市污水处理施設条例（平成18年奥州市条例第188号）
奥州市污水处理施設条例施行規則（平成18年奥州市規則第170号）
奥州市農業集落排水施設条例（平成18年奥州市条例第284号）

奥州市農業集落排水施設条例施行規程（令和 2 年奥州市上下水道事業管理規程第29号）

奥州市財務規則（平成18年奥州市規則第57号）

奥州市市税外収入未納金等徴収条例（平成18年奥州市条例第97号）

奥州市個人情報保護に関する条例（令和 4 年奥州市条例第22号）

奥州市個人情報保護管理規程（平成18年奥州市共同訓令第 1 号）

奥州市情報セキュリティ規程（平成22年奥州市共同訓令第 1 号）