

## 水道料金等徴収業務の概要及び執行方法について

### 1 水道料金等徴収業務の概要について

#### (1) 業務の内容

- |           |               |
|-----------|---------------|
| ア 受付業務    | カ 電子計算機処理業務   |
| イ 検針業務    | キ 各種統計資料作成業務  |
| ウ 中止等精算業務 | ク 下水道事業に関する業務 |
| エ 収納業務    | ケ 事務引継ぎ業務     |
| オ 滞納整理業務  | コ その他付随する業務   |

#### (2) 委託契約の経緯

##### ア 第1回契約

- (ア) 受託者 第一環境株式会社
- (イ) 業務期間 平成19年10月1日～平成24年9月30日
- (ウ) 契約金額 783,825,000円(消費税及び地方消費税込み)
- (エ) 執行方法 指名型プロポーザル

##### イ 第2回契約

- (ア) 受託者 第一環境株式会社
- (イ) 業務期間 平成24年10月1日～平成29年9月30日
- (ウ) 契約金額 765,979,200円(消費税及び地方消費税込み)
- (エ) 執行方法 公募型プロポーザル

### 2 執行方法について

#### (1) 各執行方法のメリットとデメリット

執行方法	メリット	デメリット
プロポーザル	・提案によるサービス等の向上	・手続きが煩雑
競争入札	・委託金額の抑制	・自発的なサービス向上が見込めない
随意契約	・手続きが簡素	・公平性、透明性の確保が困難 ・委託金額増大の懸念

#### (2) 第1回及び第2回契約における業務改善に係る実績

##### ア 第1回契約(指名型プロポーザルによる)

###### (ア) 収納率の向上

納期限から停水執行までの期間を短縮したことや、コンビニエンスストア収納を開始したこと等により、収納率が向上した。

###### (イ) 郵送料の削減

検針時に納付書を現地投函することにより、郵送料を削減した。

##### イ 第2回契約(公募型プロポーザルによる)

###### (ア) 窓口営業時間の延長

土曜日及び日曜日は午前8時30分から正午までの営業であったが、午後5時までとした。

###### (イ) 受託者との協定の締結

「災害時応急給水等業務に関する協定」及び「地域見守り活動に関する協定」を締結し、受託者との協力体制を構築した。

# 小田原市水道料金等徴収業務委託仕様書

小 田 原 市 水 道 局

# 目 次

第 1 章 一般事項	1
第 2 章 委託業務の内容	7
( 1 ) 受付業務	7
( 2 ) 検針業務	9
( 3 ) 中止等精算業務	13
( 4 ) 収納業務	15
( 5 ) 滞納整理業務	18
( 6 ) 電子計算機処理業務	20
( 7 ) 各種統計資料作成業務	22
( 8 ) 下水道事業に関する業務	23
( 9 ) 事務引継ぎ業務	25
( 10 ) その他付随する業務	26
第 3 章 電子計算機処理業務について	27
. 電子計算業務の内容	27
. 電算処理の設備等	29
. システムの稼働等	30
. システムの機能	31
. その他	36
( 別紙 1 ) 水道料金収納率による調整率	
( 別紙 2 ) 経費の負担区分について	

# 小田原市水道料金等徴収業務委託仕様書

## 第1章 一般事項

### (目的)

第1条 この仕様書は、小田原市（以下「発注者」という。）が受託業者（以下「受注者」という。）に委託する業務の内容及び実施基準等、必要な事項を定めるものとする。

### (業務委託の目的)

第2条 料金等の徴収業務を一括して委託することで、市民サービスの向上、経営の合理化及び収納率の向上を図ることを目的とし、この目的に添って業務を実施するものとする。

### (委託の期間)

第3条 この仕様書により委託される期間は、平成29年4月1日から平成34年9月30日までとする。ただし、業務開始は平成29年10月1日とし、それまでの期間は準備期間とする。

なお、準備期間においては委託料は発生しないものとする。

2 委託期間終了後平成35年5月31日までは、発注者が必要と認めるときは、発注者は必要に応じ受注者に対して資料及びデータを受注者の負担にて提出を求めることができるものとする。

### (法令等の遵守)

第4条 受注者（受注者の従業員及び従業員であった者を含む。この条において同じ）は、本委託業務を履行するにあたり、関係法令並びに小田原市条例等（以下「法令等」という）を遵守し、発注者の指示に従わなければならない。また、小田原市水道事業及び小田原市下水道事業（以下「水道事業等」という。）の窓口にあたる業務であることを十分に理解し、水道事業等の品位、及び信用を失墜しないように誠意をもってこれにあたらなければならない。

2 受注者は、小田原市個人情報保護条例を遵守するものとし、いかなる場合であっても本委託業務に関連して得られた全ての情報を、第三者に対して伝達あるいは開示等をしてはならない。なお、この契約が終了し、又は解除された後についても同様とする。

### (委託業務の範囲)

第5条 発注者がこの仕様書により受注者に委託する業務の内容は、以下のとおりとする。

- (1) 受付業務
- (2) 検針業務
- (3) 中止等精算業務
- (4) 収納業務
- (5) 滞納整理業務
- (6) 電子計算機処理業務
- (7) 各種統計資料作成業務
- (8) 下水道事業に関する業務
- (9) 事務引継ぎ業務
- (10) その他付随する業務

2 前項に定める業務の実施内容及び履行方法等については、別にこれを定める。

(業務委託の区域)

第6条 本仕様書により委託される業務の区域は、以下のとおりとする。

(1) 収納業務及び滞納整理業務については日本国内とする。

(2) 下水道事業に関する業務のうち、井戸水使用者などで発注者が指定する者に対する検針及び指針値の聴取等に係る業務については、小田原市内とする。

(3) 上記業務以外の業務については、小田原市水道事業の認可区域とする。

2 認可区域等に変更があった場合は、別途協議する。

(営業所の設置)

第7条 受注者は、委託業務を円滑に実施するにあたり、発注者と協議の上、営業所を発注者の指定する場所に設置しなければならない。なお、営業所の規模及び業務従事者の数は、料金改定時など、問い合わせ及び苦情が大量に集中する場合でも、十分に対応できるものでなければならない。

2 営業所の名称は発注者の指示によるものとし、営業所には来所者がすぐに分かるようにその名称を受注者の負担にて掲げなければならない。

3 営業所には、来所者の訪問に対応するための窓口を設置しなければならない。また、当該窓口は来所者が不便を感じない程度の規模及び設備を要するものとする。

(営業時間)

第8条 受注者は、営業所の営業時間を、平日は午前8時30分から午後7時まで、土曜日、日曜日は午前8時30分から午後5時までとする。国民の祝日に関する法律に規定する休日(振替休日を含む)及び年末年始(12月29日から1月3日まで)は休業することを認める。

2 前項の規定にかかわらず、発注者の承認のもとに、受注者が自己の責任において前項の規定を超えて営業所の窓口を開設することを妨げない。

(業務従事者)

第9条 受注者は、本委託業務が円滑に実施されるために必要な業務従事者(臨時に雇用するものを含む)を受注者の責任において確保し営業所におくものとする。また、業務従事者届を遅滞なく発注者に提出しなければならない。

2 受注者は、業務従事者のうち9名以上は、正社員を配置しなければならない。

3 受注者は本委託業務の一切を管理し、業務の実施及び運営管理を総括するために、業務従事者の中から業務責任者及び業務責任者を補佐する副業務責任者を選任し、発注者に報告しなければならない。

4 業務責任者については水道料金徴収業務の実務を5年以上経験した正社員であることを要し、副業務責任者については水道料金徴収業務の実務を3年以上経験した正社員であることを要す。

5 受注者は、本委託業務を円滑に実施するため、業務従事者に対し、受注者の負担により定期的に研修を実施し、業務従事者にその研修を受けさせなければならない。

6 発注者は、前項の研修について、必要に応じ発注者の職員を参加させることができるものとする。

- 7 業務従事者は、本委託業務を行うときは、受注者指定の制服を着用するものとし、また、常に身分証明書を携帯し、水道事業等の使用者（以下「使用者」という。）から求めがあった場合はこれを提示しなければならない。
- 8 業務従事者は、本委託業務にかかる業務中に他の営業行為をしてはならない。また、発注者の信用を失墜させる一切の行為をしてはならない。
- 9 発注者が不適当と認めた場合は、受注者に対して業務従事者の交代を指示できるものとする。

（金品等の收受の禁止）

第10条 受注者は、本委託業務の実施に関して、いかなる理由でも第三者から本仕様書の規定にない金品、その他の物品を收受してはならない。

（報告事項）

第11条 受注者は別に定めるところにより、各種報告書を発注者に提出しなければならない。

- 2 受注者は、本委託業務を実施するにあたり、事故があった場合は直ちに発注者にその状況を報告し、事故報告書を発注者へ提出しなければならない。
- 3 受注者は、本委託業務を実施するにあたり、次の各号に掲げる事項を発見した場合は、速やかに発注者に報告するものとし、その他必要な処置を講ずることを要する。
  - （1）法令等に違反する行為
  - （2）水道メーターの毀損又は亡失
  - （3）公道上の漏水等
  - （4）水道メーターより道路側の宅地内の漏水
  - （5）その他、水道事業等に関する異常な事項

（業務状況等報告会議の実施）

第12条 発注者は、受注者の業務内容及び帳簿並びにその他の事項について、定期的に受注者と報告会議を開催するものとする。

- 2 受注者は、前項の会議において本委託業務の実施に係る年次及び月次スケジュール（以下「スケジュール」という）を提示し、発注者の承認を得るものとする。
- 3 発注者は、必要と認めるときは、受注者と業務に係る会議を随時開催するものとする。

（届出の変更）

第13条 次の各号に該当する場合は、速やかに発注者に届出なければならない。

- （1）受注者の名称、所在地、代表者、電話番号、業務責任者、業務使用印鑑、領収印、又は業務従事者に変更があった場合。
- （2）前号に定める事項のほか、本委託業務の実施上必要があると認められる場合。

（業務上の留意事項等）

第14条 受注者は、本委託業務の実施に際し、個人の宅地等に立ち入るときは、個人の所有物件を毀損しないよう細心の注意を払わなければならない。

- 2 受注者は、本委託業務を実施するにあたり、夜間及び早朝に使用者宅を訪問したり、電話業務を行う場合は、相手方の了解又は指定がない限り、社会通念を逸脱してこれを行ってはならない。

- 3 受注者は、第三者に損害を与えた場合は、受注者の負担によりこれを賠償しなければならない。
- 4 休日、夜間及び年末年始等の営業時間外における災害等緊急事態の発生に備えて、受注者は常に緊急連絡網を整備し、これを発注者に報告しなければならない。
- 5 受注者は、本委託業務の実施に際し使用者等との間に問題が生じた場合は、受注者の責任と負担のもと、弁護士への法律相談を行うなど、問題解決に向けて対応しなければならない。
- 6 受注者は、前項の対応にあたり、発注者に速やかに報告するとともに、必要に応じて発注者の指示を受けるものとする。
- 7 受注者は、第5項の対応にあたり、折衝記録等を電子計算機（以下「電算機」という）において、発注者がいつでも参照できるようにしておかなければならない。
- 8 その他業務の実施にあたっては、水道事業等に関する品位の保持及び信頼の確保を常に念頭におき、これにあたらなければならない。

（秘密の保持）

第15条 受注者は、次の各号に定める事項を厳守するものとする。

- （1）本委託業務の実施に際して知り得た情報は、第三者に漏らしてはならない。
- （2）電算機等に入力されている情報、及び委託業務の実施に際して用いた資料及びその結果等について、転写、複写、閲覧、貸し出し、及びこれらに類する行為一切をしてはならない。
- （3）委託業務完了後は発注者の指示により保管を要するとされたものを除き、抹消、焼却及び裁断等再生使用が不可能な方法により処分しなければならない。

（検査）

第16条 発注者は、委託業務について受注者の業務状況を審査するため、月1回発注者の指定する関係書類及びその他の業務実施状況を検査する。

- 2 発注者は、前項の規定のほか、随時必要な書類及びその他の業務実施状況を検査することができるものとし、受注者は、これに協力するものとする。

（委託業務の前受注者からの引継）

第17条 受注者は、本委託業務に関し、前受注者と次の各号に掲げる規定により円滑な引継を実施しなければならない。ただし、受注者が前委託契約から引き続き受注者となった場合には、発注者との協議により、引継に関する事項について省略することができるものとする。

- （1）引継期間は、委託契約締結日から平成29年9月30日までとする。
- （2）引継方法は、前受注者の各事務担当者と受注者による個別引継等によるものとし、必要に応じて発注者の担当者を交えて実施するものとする。
- （3）受注者は、委託業務範囲における各業務について引継にあたっての責任者をそれぞれ配置し、その旨発注者に届け出るものとする。
- （4）受注者は、第1号の引継期間にかかわらず、契約締結日から平成29年11月30日までに、受注者変更のチラシを作成の上、全ての使用者に対し個別配布又は郵送等により周知を行わなければならない。
- （5）本条に定める引継により発生する費用は、受注者の負担とする。

( 収納率 )

第 18 条 受注者は各年度における水道料金の収納率 99% を厳守すること。ただし、平成 29 年度及び平成 34 年度については、収納率 98% を厳守するものとする。

2 収納率の算定方法は、第 19 条第 3 項に規定する算定方法に準ずるものとする。

( 調整額 )

第 19 条 本業務の委託料は、水道料金の収納率を加味した、調整額による精算を行うものとする。

2 調整額の精算は、年度毎に年度末及び契約完了月分の支払い時に行うものとし、税抜の委託料に、調整額を増減するものとする。

3 前項に定める調整額の算定に用いる収納率は、収納額( 4 月 1 日から 3 月 31 日までに収納したもののうち、現年度については 4 月調定分から 1 月調定分、過年度については 4 月 1 日現在の過去 5 ヶ年分の未納分の合計を合わせた額) を、調定額( 現年度については 4 月分から 1 月分までの調定額、過年度については 4 月 1 日現在の過去 5 ヶ年分の未納額の合計を合わせたもの) で除し得た結果に 100 を乗じて得た率の小数点以下第 3 位を四捨五入したものとする。ただし、平成 29 年度及び平成 34 年度については、( 別紙 1 ) 「水道料金収納率による調整率」に定める。

4 調整額の算定基準等については、( 別紙 1 ) 「水道料金収納率による調整率」に定める。

5 第 3 項の規定にかかわらず、小田原市給水条例第 29 条の規定により料金等の減免を行ったとき、又は免除したとき、その他発注者が特別に認めるときは、収納率を算定するための調定額から控除するものとする。

( 経費負担 )

第 20 条 費用負担は( 別紙 2 ) 「経費の負担区分について」に従うものとする。明記されていない経費が発生した場合は発注者及び受注者で協議の上処理するものとする。

2 受注者は、( 別紙 2 ) 「経費の負担区分について」において発注者の負担として区分した、事務所の光熱費や料金後納郵便郵送料等の経費についても、可能な限り節減するよう努めなければならない。

( 契約の解除 )

第 21 条 受注者が本仕様書に違反した場合、及び法令等に違反した場合は、発注者は当該契約を一方的に解除するとともに、すでに支払った委託料について、違反した時点に遡及して返還を求めることができるものとする。

2 前項の解除により受注者に損害が発生しても、受注者は発注者にその損害を請求できないものとする。

3 受注者の責に帰すべき事由により発注者に損害が発生した場合、その損害の種類、発生理由等を問わず、受注者は発注者にその損害を賠償しなければならない。

( 緊急応援要請 )

第 22 条 受注者は、自然災害及び水道事故等の発生に伴い、発注者から緊急応援要請があった場合は、協力するものとする。なお、詳細については、発注者及び受注者で協議の上、別途協定を締結するものとする。



2 前項にかかる費用は、発注者が負担するものとする。ただし、本業務委託契約に基づく業務時間内における費用負担については、発注者及び受注者で協議の上定めるものとする。

(行政への協力)

第23条 受注者は、小田原市行政が行う施策等への協力を行うものとする。なお、詳細については、発注者及び受注者で協議の上、別途協定を締結するものとする。

(市内経済活性化への寄与)

第24条 受注者は、委託業務に従事する従業員を新たに雇用するときは、小田原市に在住する者を雇用するよう努めなければならない。

2 受注者は、委託業務にあたり物品を調達し又は役務の提供を受けようとするときは、小田原市内の団体・法人等から調達等をするよう努めなければならない。

(その他)

第25条 この仕様書に定めのない事項については、当該契約に先立って、受注者より提案された提案書の内容を考慮し、発注者及び受注者ともに信義のもと、誠意を持って協議し解決するものとする。ただし、緊急を要する場合は、発注者の指示するところによるものとする。

## 第2章 委託業務の内容

### (1) 受付業務

#### (受付業務の内容)

第1条 受付業務の内容は、各種申請書、届出書等の受付及び処理業務、また、電話等による問い合わせに対応する業務とする。

2 受注者は、水道事業等及び使用者の信頼を損なわないように、細心の注意を払って対応しなければならない。

#### (受付業務)

第2条 受注者は、次の各号による受付業務を行うときは、それぞれ小田原市水道給水条例施行規程に定める様式(この条において「様式」という。)によるものとする。

(1) 給水装置の使用開始 給水装置使用開始届(様式第9号)

(2) 給水装置の使用再開始 給水装置使用再開始届(様式第10号)

(3) 給水装置の使用中止又は廃止 給水装置中止・廃止届(様式第11号)

(4) 給水装置の種別又は用途の変更 給水装置種別・用途変更届(施行規程様式第12号)

(5) 給水装置使用者の名義変更 給水装置使用者名義変更届(様式第14号)

(6) 給水装置所有者の名義変更 給水装置所有者名義・住所変更届(様式第16号)

2 受注者は、前項第1号から第3号、第5号及び第6号の受付を行った場合には、速やかに電算機に情報を入力し、発注者に報告しなければならない。ただし、受注者が処理方法を別途指示するものについては、この限りではない。

3 受注者は、長期間に渡り中止中である水道メーターに係る第1項第2号の受付時には、当該水道メーターの検定満了日を確認するとともに、再開日が始日である、またはまもなく検定満了日である場合は、速やかに発注者に報告し、指示を受けるものとする。

4 受注者は、次の要件をすべて満たす場合において、利用者の口述を筆記することにより第1項に定める様式を調製することができる。

(1) 利用者に様式を作成させることが、利用者の利便性を著しく損なう場合

(2) 受注者により様式を調製することについて、利用者が明確に合意している場合

(3) 口述を筆記することについて、あらかじめ発注者と協議し了承を得ている場合

5 受注者は、第1項各号に定める受付をしたときは、必要に応じて給水装置の種別又は用途の変更の有無を確認しなければならない。

6 受注者は、第1項各号に定める様式について、営業所の窓口にも備えるとともに、必要に応じて給水装置の設置場所にも備えておくものとする。

#### (給水装置の種別又は用途の変更に係る付帯業務)

第3条 受注者は、前条第1項第4号の受付をしたときは、その設置場所に赴き、現況を確認の上、必要事項を添えて発注者に当該届を提出し、発注者の承認を得るものとする。

- 2 受注者は、前項の承認を受けた場合、速やかに電算機に情報を入力し、発注者に報告しなければならない。

( 預金口座振替申込書の受付 )

第 4 条 受注者は、金融機関に承認された預金口座振替申込書により、水道料金及び下水道使用料(以下「水道料金等」という。)の口座振替の申込を受け付けるものとする。

- 2 前項の受付を行った場合は、速やかに電算機に情報を入力し、発注者に報告しなければならない。
- 3 利用者が転居後も引き続き小田原市水道事業の給水区域内に居住する場合で継続して水道を使用する場合に限り、水道料金等の口座振替の継続を求められた場合は、従前に使用していた口座から、新たな水道料金等の引き落としの依頼を受けたものとする。
- 4 受注者は、使用者等から営業所において預金口座振替申込書を受け付けたときは、取りまとめて金融機関に送付し、受注者の責任において所要の調整を行う。
- 5 受注者は、預金口座振替申込書を使用を中止した給水装置の設置場所に備えておくものとする。
- 6 受注者は、口座振替による水道料金等の納付を勧奨しなければならない。

( 報告 )

第 5 条 受注者は、第 2 条から前条に定める各受付業務について、月報を作成し、翌月初めに発注者に提出しなければならない。

- 2 受注者は、各受付業務で処理した内容を電算機に記録し、発注者の指示により容易にその内容を検索できるものとし、統計等の資料等が作成できる状態にしておかなければならない。

( 帳票類の調達 )

第 6 条 各受付業務で使用する帳票類については、受注者が調達・在庫管理等を行うものとする。

- 2 帳票等の様式を変更する場合は、発注者の承認を得なければならない。

( 料金後納郵便差出票の作成 )

第 7 条 受注者は、水道局の業務日の午前 10 時までに料金後納郵便物を集計し、料金後納郵便差出票を作成した上で、発注者に提出するものとする。大量の郵便物を差し出す場合は、各割引制度を積極的に利用するなど、郵便料金の節減に努めるものとする。

- 2 発注者は、前項で作成した料金後納郵便差出票に記載されている数量と郵送を依頼する料金後納郵便物の数量が一致していることを確認し、郵便局へ持ち込むものとする。ただし、発注者と受注者で協議の上、受注者において郵便局へ持ち込むことができるものとする。
- 3 料金後納郵便物の郵送料については発注者の負担とし、発注者が直接日本郵便株式会社等に支払う。

## ( 2 ) 検針業務

### ( 検針業務の内容 )

- 第 1 条 検針業務は、閉栓中及び給水停止中を含む全ての給水装置設置場所に赴き、水道メーターの指針値に基づく使用水量を、ハンディーターミナルを使用して算定し、使用者へ小田原市上下水道使用水量のお知らせ(以下「検針票」という) 納入通知書、及びその他通知文(この条において「通知文書」という)を交付する業務、及びそれに付帯する業務とする。
- 2 検針業務においては、水道メーターの指針及び使用水量を正確にハンディーターミナルに入力し、水道料金等を算定した上、通知文書を使用者に交付し、異常な使用水量が発生した場合は、使用者の同意を得るものとする。ただし、通知文書を使用者の指示により別途に送付する場合及び発注者が送付を指定するものについては、速やかに適切な措置を講じることを要す。
- 3 検針業務における個人情報の取り扱いには、細心の注意を払うものとする。特に納入通知書を現地に投函する場合は、受注者の負担により納入通知書を封筒等に入れるなどの措置を講じるものとする。
- 4 次の各号に規定する場合で、次条に定める検針業務期間中に複数回訪問したにもかかわらず検針業務を行うことができない場合は、使用水量を推定することができるものとする。
- ( 1 ) 水道メーターの上に物が載っており、かつ移動が困難で水道メーターが見られない場合。
- ( 2 ) 水道メーターの内部に水滴等が付き、水道メーターの指針が正確に読めない場合。
- 5 前項の規定により使用水量を推定した場合は、使用者に通知し発注者に報告しなければならない。
- 6 受注者は、中止中の水道メーターについても、検針業務を行うものとする。この際、水道等の使用が認められた場合は、所有者、管理者等を調査し、使用者等の特定に努めるものとする。ただし、特定できなかった場合は、発注者へ報告し協議するものとする。
- 7 受注者は、検針業務の際に、給水装置の現況に変化が認められた場合は、速やかに発注者へ報告するとともに、経過を記録しなければならない。
- 8 検針業務を行うにあたり、検針マニュアルを作成し、発注者に提出するとともに、業務従事者に十分周知し、円滑な業務の実施に努めるものとする。なお、使用者等との問題が生じた場合は、速やかに発注者に報告するとともに、受注者の責任において当該問題の解決まで処理を行うものとする。

### ( 定例検針 )

- 第 2 条 検針業務のうち、定例検針は毎月 1 日から 1 5 日までに行うものとし、前回検針日に対して前後 3 日を越えないよう配慮するものとする。
- 2 定例検針は、対象区域を奇数月に検針する「甲地区」と偶数月に検針する「乙地区」の 2 地区に区分して交互に実施する隔月方式により行うものとし、内訳は発注者が指定する。ただし、発注者は必要がある場合は定例検針以外にも、受注者に検針業務の実施を指示することができるものとする。

### ( 使用状況の調査 )

第3条 受注者は、検針業務に際して、次の各号に該当する場合には、これに基づく調査及び使用者への事情確認を行い、その結果を発注者に報告するとともに、調査内容等を記録し、20ヵ年分保存しなければならない。

- (1) 使用水量が前回または、前年同期と比較して大差が生じている、あるいは、使用水量に疑義がある場合。
- (2) 使用水量が急激に減少又は、0立方メートル(メーターの故障、無断転居等)の場合。
- (3) 漏水(パイロットの回転・使用水量の増加)が疑われる場合。
- (4) 給水停止中である給水装置について、水道を使用している疑いがある場合。
- (5) 使用水量を第1条4項の規定により推定した場合。
- (6) 届出のある種別・用途と現況が異なっている場合。

(プレートの貼付)

第4条 受注者は、新たな給水装置の設置場所において、需要者番号を付したプレートを貼り付ける場合は、使用者の許可を得た上で貼り付けるものとする。また、既設のプレートの貼り替えが必要なものについても、同様とする。

(ハンディーターミナル)

第5条 使用するハンディーターミナルは、次の各号に規定する性能を有しなければならない。

- (1) 検針業務の際に、事前に発注者に了承を得た様式の検針票及び納入通知書等を同時に印刷し、使用者に渡すことができるもの。
- (2) 前号に規定する納入通知書は、収納処理を行う際に支障がないレベルの印刷であるもの。
- (3) 第3条各号に該当する場合、その内容等を使用者に伝えるために、検針票の中に、注意を促す文言が表示されること。
- (4) 電算機等を介して、各検針月毎の全データを一括してチェックし、また、集計を行うことができるもの。
- (5) 盗難、遺失及び故障等の不測の事態に際しても、ハンディーターミナル内のデータの保護、漏えい防止等のセキュリティ対策が確実に施されていること。

(ハンディーターミナル用紙)

第6条 ハンディーターミナル用紙は、発注者の指示するところにより、受注者が受注者の負担により作成するものとする。

2 前項の規定にかかわらず、発注者が使用時期及び使用地域を指定したハンディーターミナル用紙を受注者に提供するときは、受注者は当該指定に基づいて、提供されたハンディーターミナル用紙を使用しなければならない。

(検針済データの作成)

第7条 検針データを取りまとめ、異常が認められる水栓等については「エラーリスト」及び「未検針リスト」を作成するものとする。

- 2 前項で作成したリストにより、必要に応じて速やかに再検針及び現地調査等を行い、適正な検針済データを作成するものとする。また、現地調査等の調査内容は電算機に記録して、その結果は発注者に報告するものとする。

(誤検針等)

第8条 未検針による検針済データの作成は絶対にしてはならない。

- 2 誤検針、未検針により発生した損害及び、連帯して発生した問題等については、受注者の責任と負担において処理しなければならない。なお、誤検針、未検針の判断は発注者が行うものとする。

(使用水量の認定に伴う処理)

第9条 受注者は、発注者の指示により小田原市給水条例、及び小田原市水道使用水量の認定要綱に基づき、給水管地中漏水及びメーター不良等による使用水量の認定に伴う事務処理を行うものとする。

- 2 前項の認定にあたり、発注者は使用者等から水道使用水量認定申請書の受付を行う。
- 3 前項の受付をした場合は、必要事項を報告書とともに発注者に提出し、発注者の承認を得るものとする。
- 4 前項の承認を受けた場合は、その経過が分かるように電算機に情報を入力し、速やかに使用者に通知をし、発注者に報告する。

(新設親子メーターの立会い検査)

第10条 受注者は、発注者の指示により新設親子メーターの立会い検査に同行し、親メーターの立会い精算並びに、各戸の給水装置使用開始届、預金口座振替申込書及び料金早見表を配布するものとする。

- 2 受注者は、立会い検査の日までに、前項の書類を準備しておかなければならない。

(報告事項)

第11条 各月ごとに全ての検針が終わり、最終の検針済データが完成後、受注者は当該データを電算機で集計し、次の各号に定める事項を事前に発注者に了承を得た様式で報告しなければならない。なお、提出期限は検針月の発注者の最終営業日とする。

- (1) 大字毎のメーターの口径別、用途別による検針数とそのうちの中止分の件数の内訳
- (2) 受水槽を有する水栓の親メーターと子メーターの水量のチェックリストと、その差が100立方メートル以上ある場合の調査内容
- (3) 検針票等の郵送数

第12条 受注者は、検針業務中に事件、事故等が発生した場合は、直ちに発注者に連絡し、報告書を作成の上発注者へ速やかに報告しなければならない。

(個人情報の取扱)

- 第13条 受注者は、検針業務において、全ての個人情報の取扱について細心の注意を払い、個人情報  
が漏えいしないようにしなければならない。
- 2 受注者は、前項の規定を遵守するため、定期的に検針業務に関連する業務従事者に対して、研修  
等を行わなければならない。なお、発注者の指示により、発注者の職員をその研修に同席させるこ  
とができるものとする。
- 3 受注者は、前項の研修等を行った場合は、遅滞なく報告書を作成し、発注者に報告しなければな  
らない。

### (3) 中止等精算業務

#### (精算検針)

第1条 受注者は、使用者から使用中止の連絡を受けたときは、受注者が単独で精算検針を行うものとする。ただし、使用者が次の者に該当する場合は、原則として使用者立会いのもと水道メーターの精算検針を行う。

- (1) 転出先が市外、または未定である者
- (2) 転出先を秘匿する者
- (3) 未納料金のある者
- (4) その他、過去の折衝記録等から立会いが必要と認められる者

2 水栓の廃止の連絡を受けたときは、廃止時の水道メーターの指針をもって精算を行う。

3 精算検針時に1立方メートル以下の端数が生じた場合は、切り上げるものとする。

#### (書類の設置)

第2条 前条の規定により使用中止の精算検針を行った場合は、受注者は次使用者のため給水装置使用再開届、預金口座振替申込書及び料金早見表(以下「給水装置使用再開届等」という)を給水装置の設置場所付近の分かりやすい場所に設置するものとする。

#### (精算料金請求)

第3条 精算検針を行った場合、受注者は精算使用水量を算定し、発注者が規定する料金表に基づき精算料金等を算出するものとする。

2 精算検針を行った場合は、口座振替、または納入通知書を郵送することにより精算する。ただし、精算検針を使用者の立会いのもと行った場合は、現地で精算料金等を収納することができるものとし、使用者等に未納料金がある場合は、これを合わせて収納するものとする。

3 前項の規定により、精算料金等の納入通知書を郵送する場合は、精算検針日の翌営業日までに納入通知書を発送しなければならない。ただし、繁忙期(概ね3月から5月の間)については、遅くとも受注者の3営業日後までには発送するものとする。

#### (水栓の閉栓)

第4条 精算検針を行った場合は、必要に応じ止水栓又は副止水栓により、閉栓作業を行うものとする。また、発注者が閉栓する水栓を指示することができるものとする。

2 閉栓作業を行った場合は、第2条に規定する給水装置使用再開届等とあわせ「水道開栓のお願い」の文書を設置してくるものとする。

3 閉栓作業を行った場合で、発注者より指示のあった場合は、その一覧表を発注者に提出するものとする。

#### (報告)

第5条 受注者は、中止等精算業務の月報を作成し、翌月初めに発注者に提出しなければならない。



2 受注者は、中止等精算業務で処理した内容を電算機に記録し、発注者の指示により容易にその内容を検索できるものとし、統計資料等が作成できる状態にしておかなければならない。

(直結廃止による検針)

第6条 受水槽を有する親子メーターを設置している建物が、受水槽を廃し直接給水に切り替える場合で、検針、現地確認、及び現地処理が必要な場合は、受注者は少なくとも1名の担当者を派遣し、現地にて処理を行い、あわせて当該業務に必要な電算機処理等を行うものとする。

## ( 4 ) 収納業務

### ( 収納業務 )

第 1 条 受注者は、収納業務として、受注者の設置する営業所の窓口、現地、及びその他必要と認められる場所において、次条に定める料金等を収納するものとし、速やかに支払い者に発注者の承認を得た領収印を押印した領収書を発行するものとする。

### ( 料金等 )

第 2 条 受注者が収納する料金等は次の各号に規定するものとする。ただし、法令等により徴収不可能となったものについては、収納することができない。

( 1 ) 水道料金

( 2 ) 下水道使用料

( 3 ) 加入金

( 4 ) 設計審査手数料

( 5 ) その他発注者が請求したもの

- 2 料金等を収納する場合は、現金又は小切手をもって収納するものとする。なお、小切手で収納する場合は、記載事項をよく確認し、確実に換金できるようにするものとする。
- 3 受注者の瑕疵により、収納した料金等（以下「公金」という）を正しく発注者の指定する口座に納入できなかった場合は、受注者の責任においてこれを補てんするものとする。

### ( 請求 )

第 3 条 受注者の瑕疵による未調定、未請求の発生は認められない。この未調定、未請求が発生した場合、理由の如何を問わず、受注者の責任においてこれを補てんするものとする。

- 2 使用者が口座振替により水道料金等の納付を希望する場合は、該当者の水道料金等のデータを必要な形に加工し、発注者が指定する期日に、金融機関へ確実に提供することを要する。また、口座振替に付随する業務は受注者がこれを行う。
- 3 前項の処理をするにあたり、受注者は、フロッピーディスク、DVD及びUSBにより記録した媒体を作成しなければならない。
- 4 使用者から納入方法の変更の依頼があった場合は、受付及び電算処理を行い、その結果を発注者に報告しなければならない。

### ( 預り金 )

第 4 条 使用者が誤って重複納付したり、納付後に水道料金等が減額されるなどして、使用者に還付すべき預り金が生じたときは、事前に発注者に承認を受けた上で当該使用者に還付通知書を送付する。

- 2 受注者は、使用者の承認を得た上で、還付すべき預り金を当該使用者の未納額に充当することができる。この場合、前項の規定にかかわらず充当通知書を送付するものとする。
- 3 還付通知書の送付後、使用者から請求があった場合は、記載された口座に預り金を還付する為、

受注者は別途定める資料を作成し、発注者に提出するものとする。

- 4 還付通知書の送付を受けた使用者が、預り金の還付のため営業所窓口で請求に来た場合は、発注者と受注者で別途協議の上定めた、預り金還付の手続きを行うものとする。
- 5 第1項の還付通知書を送付したにもかかわらず請求がなく、預り金を還付できない使用者については、適宜電話等により連絡し手続きを促すとともに、少なくとも年1回は還付通知書を再送付するものとする。
- 6 受注者は、預り金を還付できない使用者についての明細表を作成し、年度末に発注者へ提出するものとする。

(データの保存、管理)

第5条 料金調定の記録、収入の情報、預り金の情報及び発注者の指示する事項を電算機に過去20ヵ年分のデータを保存するものとし、発注者が容易に検索及び統計資料の作成等(以下「検索等」という)ができる状態にしておかなければならない。

(データの入力及び検索)

第6条 口座振替により水道料金等を収納した場合は、電算機に速やかにそのデータを入力するものとし、いつでも発注者が容易に検索等ができるようにしておかなければならない。

- 2 公金のうち口座振替以外によるものについては、その領収書等を集計して電算機に速やかにデータを入力するものとし、発注者が容易に検索等ができるようにしておかなければならない。

(公金の振込み)

第7条 公金は、金融機関の翌営業日の正午までに、発注者の指定する口座に納入しなければならない。

(公金の取扱い)

第8条 受注者は、公金を善良なる管理者の注意をもって適正に保管しなければならない。

- 2 公金を取り扱う際には、次の各号に掲げる規定を厳守すること。
  - (1) 公金の管理は、必ず複数の業務従事者が確認を行い、その状況を記録すること。
  - (2) 公金は堅牢な金庫等に保管するとともに、保管に必要な鍵、書類等は厳重に管理すること。
- 3 受注者は、前項の各号に掲げる規定に留意して、公金を取り扱う事務の手順及びチェックに関するマニュアルを作成し、その処理内容について発注者の承認を受けた後、業務従事者に周知しなければならない。

(報告)

第9条 受注者は、公金について当日に日報を作成し、発注者の直近の営業日までに発注者に提出しなければならない。

- 2 受注者は、公金について月報を作成し、翌月の発注者の5営業日までに提出しなければならない。

(口座振替の勧奨)

第10条 受注者は、水道料金等の口座振替利用の勧奨を行うものとする。

(その他)

第11条 その他収納業務に必要な業務の実施については、発注者の指示の下、受注者がこれを行うものとする。

## ( 5 ) 滞納整理業務

### ( 滞納整理業務の内容 )

第 1 条 受注者が行う滞納整理業務は、水道料金等の未納がある使用者に対して、当該未納金の収納までの一連の業務を行うものをいう。

### ( 滞納整理の日程 )

第 2 条 受注者は、滞納整理業務の日程について、事前にスケジュールを定め、発注者の承認を得ることを要する。

2 前項の承認を得た場合、受注者は必要に応じ、速やかにスケジュールを周知するものとする。なお、周知する範囲は発注者の指示によるものとする。

### ( 督促状の発送 )

第 3 条 受注者は、納期限までに水道料金等を納付せず未納金を生じた使用者（以下「滞納者」という）に対して、発注者の承認を得て、次の各号により督促状を送付する。

( 1 ) 口座振替により水道料金等を納付している滞納者のうち、口座振替日に振替ができなかった者に対して、発注者が指定する期日に再度口座振替を行う旨を記載した督促状を送付する。

( 2 ) 口座振替以外の方法により水道料金等を納付している滞納者のうち、納入通知書に記載された期日までに納付しなかった者に対して督促状を送付する。

2 前項第 1 号により督促状を送付した滞納者に対する再度の口座振替は、( 4 ) 収納業務第 3 条第 2 項及び第 3 項を準用する。

### ( 催告書の発送 )

第 4 条 前条の規定により督促状を送付してもなお未納金が納付されないとき、受注者は発注者の承認を得た上で催告書を送付する。

2 催告書の納付期日を過ぎてもなお未納金が納付されないとき、受注者は電話及び訪問等の方法により滞納者に未納金の納付を促すものとする。

3 受注者は、早期に滞納者に対して未納金の納付を促す必要があると認めるときは、前 2 項の規定にかかわらず、滞納者へ納付を促すことができる。

### ( 給水停止予告 )

第 5 条 前条の規定により催告を行ってもなお未納金が納付されず、今後も未納金の納付が見込めないときは、受注者は事前に発注者の承認を得て、滞納者へ給水停止予告書を送付する。

### ( 給水停止の執行 )

第 6 条 前条の給水停止予告書に記載された納付期日を経過してもなお未納金が納付されず、今後も未納金の納付が見込めないときは、受注者は事前に発注者の承認を得て、当該滞納者に対して、速やかに給水装置の給水停止処分を執行する。

- 2 給水停止処分は、止水栓又は副止水栓を止めることによって行うものとする。また、必要な場合は、発注者が貸し出す給水停止補助具を使用する。
- 3 給水停止処分を執行するにあたり、滞納者から未納金の猶予について申し出があった場合で、必要があると認められる場合は、当該処分の執行を申し出の期日まで猶予することができる。
- 4 受注者は、給水停止処分を行った場合は、電算機に発注者の指定する情報を入力し、予め発注者に了承を得た様式で報告書を作成し、発注者の翌営業日の午前中に報告しなければならない。

(水道料金等の分納)

- 第7条 使用者より、水道料金等の支払いについて、分割による支払いを相談された場合は、必要があると認められる場合に限り、使用者と誓約書を取り交わした上で分割による支払いに応じることができるものとする。
- 2 前項において、使用者が給水停止処分を執行されている場合は、当該分割による支払約束が履行されている限りにおいて、受注者は給水停止処分を中断することができる。

(解除)

- 第8条 給水停止処分を執行されている滞納者の未納金が納付された場合は、受注者は速やかに給水停止処分を解除するとともに、その旨を遅滞なく発注者に報告しなければならない。

(給水停止執行時の対応)

- 第9条 受注者は、給水停止処分を執行した当日午後8時まで営業所にて待機し、水道料金等の収納及び、給水停止処分の解除に対応する。
- 2 前項による待機中に営業所を訪れた使用者等に対しては、営業所の営業時間について誤解を与えないよう配慮する。
  - 3 受注者は、営業時間外及び待機時間外の給水停止処分の解除に対応するため、別途発注者が契約する委託業者に、停水執行処分の情報及び解除の情報を書類にて引き継ぐものとし、当該文書は、受注者の責任において回収並びに処分しなければならない。
  - 4 滞納者との円滑な問題解決を図るため、営業時間外及び待機時間外も含め、受注者は当該委託業者との連絡体制を常に整えておくものとする。

(報告)

- 第10条 受注者は、月ごとに行った滞納整理業務の内容を集計して月報を作成し、翌月の10日までに受注者へ報告しなければならない。

## ( 6 ) 電子計算機処理業務

### ( 電算機の使用 )

第 1 条 受注者は、本委託業務を実施するにあたり、その全てを一元で処理できる能力を有する電算機を使用することを要する。

### ( 電算機の能力 )

第 2 条 前条の電算機は、発注者の全ての水栓（中止、廃止を含む）に対して、その内容を瞬時に検索できる能力を有すものでなければならない。また、そのハードウェアについては、他事業体で使用済みのものを当該業務において、再度使用することはできないこととする。

2 その他電算機及び運用について必要な事項は別途定める。

### ( データの検索、保存 )

第 3 条 データの検索については、使用者からの問い合わせに速やかに対応できるように、複数の項目で検索することができるものとする。

2 データは、複数種類の媒体により保存することとし、さらに遠隔地保管を行うとともに、災害などでデータが滅失しないよう必要な手段を講じなければならない。

3 データの保存期間は、最低過去 20 年分とする。ただし、未収分については別途発注者より指示する。

### ( 端末、周辺機器 )

第 4 条 営業所に設置する端末及び周辺機器は、その明細を事前に発注者に提出しなければならない。

2 受注者は、専用線で接続された端末を、発注者の事務所等に設置しなければならないものとし、その台数及び仕様は別途定める。

### ( 印刷等 )

第 5 条 営業所では、納入通知書、納付書、督促状など本委託業務を実施するために必要な印刷物が随時発行できる体制を有し、発注者が指定する各種帳票、統計資料が遅滞なく作成できることを要する。

### ( データの出力 )

第 6 条 受注者は、発注者が随時指定する各データベース内のデータを、CSV形式により速やかに出力するものとする。

2 前項のデータの出力方法は紙媒体及び電子媒体とし、データごとに発注者が指定する。

### ( 統計作成及びシステム改良 )

第 7 条 発注者が指定する帳票、各種統計資料などの作成のため、システムの改良などを随時行えるような体制を保持しなければならない。

- 2 前項にかかる費用については、その体制を保持するための費用、及び簡易なシステムの修正の費用については委託料に含むものとし、その他のものについては別途協議する。
- 3 システム仕様書、及びコードレイアウト表等の関係資料は、常に最新の状態に整備しておき、変更があった場合は関係資料を速やかに発注者に提出するものとする。

(水道料金等改定への対応)

第8条 水道料金等の改定を行う場合においては、発注者の指示に従い、業務が円滑に実施されるために必要なシステムの変更を行わなければならない。

- 2 前項にかかる費用については、簡易な変更で対応できる場合は委託料に含むものとし、その他の場合については、別途協議する。

(消費税法の改正等への対応)

第9条 受注者は、消費税法の改正等、発注者に起因しない社会全般の状況の変化により、システムの変更が必要になった場合は、受注者の負担により必要なシステムの変更を行わなければならない。

(電算機の更新)

第10条 電算機本体は、必要に応じ、受注者の負担により最新機種に更新され、稼働保障を受注者によりなされることを要す。

(下水道事業との調整)

第11条 電算処理においては、水道事業等の業務の特性及び法令等に十分配慮し、その特徴を十分に勘案したシステムを使用し、本委託業務が円滑に実施されるように努めなければならないものとする。

(データの返還等)

第12条 本委託業務で作成され、保存されたデータは全て発注者の所有とする。

- 2 本委託業務の終了に際して、受注者は、発注者の業務を実施するにあたり保有した全てのデータを、発注者の指定する形式、及び日時に発注者に返却し、その後、発注者から特別な指示がない限り、自己が有するデータ等は全て消去し、以後、公務員同様の守秘義務を負うものとする。



## ( 7 ) 各種統計資料作成業務

### ( 定例業務 )

第 1 条 受注者は、定例的な日報、月報、年報、予算、決算、及び事業年報等を作成するための資料を、発注者が指定する日までに提出しなければならない。

2 前項に規定する資料の内容は、別途協議の上定める。

### ( 随時業務 )

第 2 条 前条に規定する資料の他、発注者が国、県、他水道事業体等から依頼された資料を作成するため、また、料金改定等の資料作成や、水道事業の各種計画等の資料作成のために、発注者が要求する各種統計資料等を、受注者の負担において速やかに提出しなければならない。

### ( 資料の形式 )

第 3 条 各種統計資料については、印刷物による提出のほか、発注者の指示により、CSV形式等の Windows のアプリケーションで編集可能な形式で提出しなければならない。

## ( 8 ) 下水道事業に関する業務

### ( 内容 )

第 1 条 受注者は、小田原市下水道事業にかかる、下水道使用料の賦課及び徴収に関する業務を行うものとする。特に指示の無い項目については、水道事業の業務に準じて業務を行うこととする。

### ( 各種届出の受け付け )

第 2 条 受注者は、下水道の新設、中止、廃止、及び内容の変更の指示を下水道総務課から受けた場合は、その内容を電算機に速やかに入力するなど、必要な処理をしなければならない。

### ( 検針 )

第 3 条 受注者は、検針で得られた水道の使用水量を基に、下水道使用料を算定、調定し、水道料金と合わせて検針票、納付書、通知書等を作成及び発送すること。

2 井戸水使用者などで、汚水排水量の認定を行っている場合は、下水道総務課より書面で排水量を通知するので、検針月の発注者が指定する日に下水道使用料を算定、調定し、検針票、納付書、通知書等を作成及び発送すること。

3 井戸水使用者などで、発注者が指定する者については検針を行うとともに、検針によりがたい場合は指針値の聴取を行い、その水量を基に、検針月の発注者が指定する日に下水道使用料を算定、調定し、検針票、納付書、通知書等を作成及び発送すること。ただし、当該指定する者の所在地が小田原市水道事業の認可区域外である場合は、検針及び聴取により得られた水量について、検針票の作成のみを行うものとする。なお、いずれの場合も、検針結果については報告書を毎月末下水道総務課に提出すること。

### ( 使用状況の調査 )

第 4 条 受注者は、検針時に、新築、改築等で下水道を使用していると推測されるのにも係わらず、下水道使用料が賦課されていない場合、又は解体等で家屋が滅失しているにも係わらず下水道使用料が賦課されている場合、同じ建物内で下水道使用料が賦課されている世帯とそうでない世帯が混在している場合など、下水道使用料の賦課状況に疑義がある場合は、遅滞なく下水道総務課に連絡し、その状況を下水道総務課に文書で報告すること。

### ( 使用水量の認定 )

第 5 条 受注者は、漏水による使用水量の認定申請を受けた場合は、下水道総務課に遅滞なく文書にて連絡し、その指示を受けて、下水道使用料についても処理を行うこと。

### ( 更正処理 )

第 6 条 受注者は、認定変更、漏水、その他により汚水排水量及び下水道使用料を更正するときは、発注者より特別の指示が無いときは、水道料金の例により処理することとする。

(統計処理)

第7条 受注者は、下水道使用件数、水量、調定件数、調定金額、収入件数、収入金額等の月次の資料、予算・決算に必要な資料、並びに水洗化指導に必要な統計資料を作成し、発注者に提出すること。

(電子計算処理に関すること)

第8条 統計に必要なデータをCSV形式で出力できること。

2 水洗化指導に必要なデータをCSV形式で出力できること。

(問い合わせに対する対応)

第9条 受注者は、下水道使用料に関して、問い合わせ及び苦情があった場合には、誠意を持って対応し、十分に説明を行うこと。それでもなお相手方の納得が得られない場合は、下水道総務課の指示を仰ぐこと。

2 受注者は、下水道使用料改定時など、問い合わせ及び苦情が大量に集中する場合でも、十分に対応できる体制をとること。

## ( 9 ) 事務引継ぎ業務

### ( 契約の終了 )

第 1 条 受注者は、本委託業務が満了した場合、又は契約解除になった場合（以下「契約の終了」という。）は、以下に定める措置をとらなければならない。

### ( 貸与品の返還 )

第 2 条 発注者から貸与された品を目録を付けて速やかに返還すること。この場合、当該貸与品が受注者の故意又は過失により滅失又は毀損した場合は、代品を納める若しくは原状に復し、又は返還に代えてその損害を賠償しなければならない。

### ( 公金の納入 )

第 3 条 契約の終了した日までの公金を、発注者の指定する日までに、発注者の取扱金融機関に払い込むこと。

### ( 報告書の提出 )

第 4 条 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、発注者の指定する日までに発注者に提出すること。

### ( 資料等の返還 )

第 5 条 本委託業務を実施するにあたり作成した資料及び帳票類は、発注者の指示するところにより速やかに発注者に引き渡すか、処分すること。

2 電子計算処理に使用した次に掲げるもので、発注者の指示により作成したものは、速やかに発注者に引き渡すこととし、これらのものについて、契約終了後も発注者が無償で使用、変更することができるものとする。

( 1 ) 電子計算処理に必要なファイル及びデータ

( 2 ) データファイル説明書

( 3 ) その他電子計算処理に必要な資料

3 資料等の運搬は受注者の責任において行うものとし、その経費は受注者が負担するものとする。

### ( その他 )

第 6 条 契約の終了となる場合、受注者は、本委託業務に係る事務引継ぎが、円滑に実施できる体制を整えて、発注者の指示する期間内に、資料作成等を含め、事務を引き継ぐものとする。

2 事務引継ぎ業務において、疑義が生じた場合は、発注者及び受注者で協議の上解決するものとする。

## ( 1 0 ) その他付随する業務

### ( 証明書等の発行等 )

- 第 1 条 受注者は、法令等の規定に基づく依頼があった場合には、各種証明書の発行、調定内容の閲覧、警察署等からの照会対応等に係る事務を行うものとする。
- 2 前項の事務を行ったときは各件ごとに内容を記録し、営業日ごとに取りまとめて、翌月の初めに当月分を発注者に提出しなければならない。
- 3 前項の記録は、処理日時、相手方等発注者の指示する事項を電算機に記録し、発注者が容易に検索等ができる状態にしておかなければならない。

### ( 料金表の作成 )

- 第 2 条 受注者は、受注者の負担において水道料金等の料金表を作成し、必要に応じて使用者に配布するものとする。

### ( 広報文書等の配布等 )

- 第 3 条 受注者は、発注者の依頼により、使用者等に対し水道事業等に関する広報文書等の配布を行うものとする。
- 2 前項にかかる経費は、発注者が別途負担するものとする。

### ( 不納欠損 )

- 第 4 条 法令等により徴収不可能となった水道料金等については、発注者の指示により不納欠損処理を行うものとする。
- 2 前項に係る処理を行った場合は、発注者の指定する方法により、遅滞なく発注者に報告しなければならない。

### ( 市町村合併等 )

- 第 5 条 受注者は、小田原市が他市町村と、もしくは発注者が他水道事業体と合併等を行うことが見込まれる場合においては、発注者の指示に従い、円滑に合併等に係る事務を進めなければならない。
- 2 発注者は、前項に伴い経費が増加する場合において、委託契約額の変更により対応するものとする。

## 第3章 電子計算機処理業務について

本委託業務に係る電算機ならびにその運用について必要な事項を定める。

### ・電算機処理業務の内容

#### 1 電算機処理業務の概要

##### (1) 維持管理業務

- ・ システムの維持管理
- ・ ネットワーク環境の設定
- ・ ウィルスパターンファイルの配信
- ・ システムログの検査

##### (2) 電算処理業務

- ・ 日次及び月次の電算処理
- ・ 大量印刷処理及び圧着加工処理
- ・ 日次、月次集計表及び報告書等の作成処理
- ・ 年次集計表及び報告書等の作成処理
- ・ 成果品チェック作業

##### (3) システムデータ及び帳票管理業務

- ・ システムデータ等の管理
- ・ 帳票保管及び管理
- ・ システムデータのバックアップ作業（日次、月次、年次）
- ・ バックアップデータの保管及び管理
- ・ バックアップデータの遠隔地保管

##### (4) 電算機処理業務に係る支援業務

- ・ 業務に係るQ & A対応
- ・ 障害対応
- ・ 発注者職員に対する操作研修
- ・ 業務改善等提案

#### 2 電算機処理業務の内容

##### (1) 受付業務に関する電算処理

- ・ システムデータ等の更新、チェックは随時処理すること。

##### (2) 検針業務に関する電算処理

- ・ 検針予定データの作成は、スケジュールに基づき処理すること。
- ・ ハンディーターミナルで実施した検針済みデータの回収は、スケジュールに基づき処理すること。

##### (3) 調定業務に関する電算処理

- ・ 調定はスケジュールに基づき処理すること。

- ・ 納入通知書の出力及び加工は、スケジュールに基づき処理すること。
  - ・ 金融機関への口座振替データ作成処理は、スケジュールに基づき処理すること。
- (4) 収納業務に関する電算処理
- ・ コンビニエンスストア収納データ集信については、毎日処理すること。
  - ・ バーコードもしくはOCRで処理した収納済みデータの回収は、毎日処理すること。
  - ・ 未収金収納用ハンディーターミナルで実施した収納済みデータの回収は、毎日処理すること。
  - ・ 仮入金処理は毎日すること。
  - ・ 入金処理は毎日すること。
  - ・ 口座振替処理は、スケジュールに基づき処理すること。
  - ・ 入金日計、収納状況集計処理は、毎日処理すること。
- (5) 未収金収納業務に関する電算処理
- ・ 督促状、催告書等の出力及び加工は、スケジュールに基づき処理すること。
  - ・ 口座振替不能分の再振替処理はスケジュールに基づき処理すること。
  - ・ 給水停止処理は、スケジュールに基づき処理すること。
  - ・ 不納欠損処理は、各年度終了後速やかに処理すること。
- (6) 検定満期メーター管理に関する電算処理
- ・ 検定満期メーター交換関連業務は、随時処理すること。
- (7) 統計業務に関する電算処理
- ・ 月間統計処理は、スケジュールに基づき処理すること。
  - ・ 年間統計処理は、各年度終了後速やかに処理すること。
- (8) その他、上記各号に附帯する電算処理業務

### 3 帳票及び資料の作成

受注者は、前項の電算機処理業務等にあたり、次に掲げる業務に付随する帳票及び資料を作成するものとする。

- (1) 受付業務（窓口・電話）
- (2) 検針業務（下水単独分を含む。）
- (3) 開栓業務
- (4) 中止精算業務
- (5) 調定賦課、収納データ処理、各種統計処理業務
- (6) 未収金収納業務、給水停止業務
- (7) 検定満期メーター交換管理業務
- (8) 統計業務
- (9) その他、業務に必要とする帳票及び資料

### 4 システムの準備及びその他の事項

- (1) 前受注者のシステムに係るシステムデータを、本委託業務で使用する受注者のシステム

(以下「新システム」という)へ移行すること。

- (2) 新システムは、本稼動前に2ヶ月以上のテスト稼動期間を設けること。
- (3) テスト稼動期間中に前受注者のシステムとの数値照合及び出力帳票の確認を受注者において行うこと。
- (4) 新システムの本稼動前に、従事者に十分な操作研修会を実施すること。併せて、発注者に対しても説明すること。
- (5) 委託業務の実施にあたっては、新システム及び機器について知識を有する主任技術者を選出し、システム等のQ & Aに対応するとともに、緊急を要する場合のシステム機能追加作業等に支障がないように準備対応すること。
- (6) 新システムの障害発生時は迅速、適切な対応(復旧作業)をすること。
- (7) 新システム及びバックアップデータの遠隔地保管先については、あらかじめ文書により報告すること。
- (8) 契約満了後の物件撤去に要する費用は、受注者の負担とする。

## ・電算処理の設備等

### 1 業務の執行

電算処理業務を執行する場所はセキュリティー対策及び災害対策を講じること。

### 2 システムの機器等

- (1) 機器の性能については、発注者が所有するデータ(現有の調定データ及び未納データ)を20ヵ年分以上管理でき、安全かつ安定的に処理できるもの(サーバー等)とする。
- (2) サーバーは、ハードディスクの二重化を行うこと。
- (3) システムの障害発生時に、早期に切り替えて稼動できるバックアップサーバー等を用意すること。
- (4) 無停電電源装置及びバックアップ装置を用意すること。
- (5) 印刷装置及びメールシーラーを用意すること。
- (6) 障害対応用の監視用端末を用意すること。
- (7) テスト機及び代替機を常時設置すること。
- (8) ウィルス対策や侵入者対策を施すこと。

### 3 システム端末

端末及びレーザープリンター等を次により用意すること。

- (1) 受注者の営業所に設置する端末の数は、円滑な受託業務を行うために10台以上を配置する。
- (2) 発注者の事務所等に次のとおり端末等を配置するとともに、それぞれの端末には盗難防止対策を講ずることとする。
  - ・ 小田原市水道局営業課                      端末2台及びレーザープリンター1台
  - ・ 小田原市水道局給水課                      端末1台及びレーザープリンター1台



- ・ 小田原市下水道部下水道総務課 端末2台及び納入通知書が発行できるプリンター1台
- (3) 検針ハンディーターミナルは円滑な業務実施に必要な台数を用意するものとし、次の事項に対応すること。
  - ・ 未検針分のデータのチェックが行えること。検針漏れの有無が確認できること。
  - ・ 水量チェック（前回、前年同期など）が容易にできること。
  - ・ お客様番号、メーター番号、電話番号等で容易に検索ができること。
  - ・ 親子メーターの計算に対応していること。
  - ・ 使用水量が異常数値を示した場合、端末より調査対象水栓のチェックリストが出力できること。
  - ・ ハンディーターミナルで今回分の使用量を計算して、料金表示までできること。
  - ・ 検針不能の場合は、検針員等が使用水量を認定し、異常の理由を選択した後に、印刷できること。
  - ・ 検針票には、今回請求料金及び前回口座引落しの領収書を、同時に出力できること。
  - ・ 検針時に請求書（納付書）が発行でき、現地で投函できること。
  - ・ 中止の精算検針が可能であること。
  - ・ メーター場所、メーター位置等をハンディーターミナルから確認できること。
  - ・ 指針入力値の異常データや操作ミスの際には、ハンディーターミナルから警告音等を発すること。
  - ・ ハンディーターミナルで、検針員への注意事項が、画面表示できること。
  - ・ 検針済み一覧、未検針一覧、印刷物の再印刷が、ハンディーターミナルで容易にできること。
  - ・ ハンディーターミナル紛失に備えて、パスワード入力ミスを複数回行った場合には、パスワードロックなどの対策を講じること。
  - ・ 未収金収納業務用のハンディーターミナル、精算業務用のハンディーターミナルを業務実施に必要な台数を用意すること。
  - ・ その他、必要な機器（ルータ）等を用意すること。

#### 4 通信回線

- (1) データセンターと受注者の営業所及び発注者の事務所等への接続回線は閉鎖網（専用回線等）の光通信で行うこと。
- (2) コンビニエンスストア収納に使用する電話回線等を用意すること。
- (3) 回線はシステムを最適に稼働できる通信速度であること。

#### 5 サーバルーム

- (1) データセンター等サーバルームへの入退室は管理されていること。

#### ・ システムの稼働等

##### 1 端末の設置場所

端末の設置場所は次のとおりとする。

- |                      |                 |
|----------------------|-----------------|
| ( 1 ) 小田原市水道局営業課     | 小田原市高田 4 0 1 番地 |
| ( 2 ) 小田原市水道局給水課     | 小田原市高田 4 0 1 番地 |
| ( 3 ) 小田原市下水道部下水道総務課 | 小田原市荻窪 3 0 0 番地 |
| ( 4 ) 受注者営業所         |                 |

## 2 システム稼働時間

システムはオンライン運用とし、稼働時間は次のとおりとする。

- ( 1 ) システムの稼働は、原則として年間を通じ、24時間体制であること。
- ( 2 ) メンテナンス等でシステムを停止する場合は、事前に発注者に連絡をし、なるべく営業所が開いている時間を避けるようにすること。

### ・システムの機能

#### 1 システム等の全般に係る事項

システムは、水栓情報を元に検針情報、認定情報、収納情報、未収金情報等を一元管理できるものとし、次に掲げる事項に対応すること。

- ( 1 ) 上下水道に対応していること。
- ( 2 ) コンビニエンスストア収納 ( G S 1 1 2 8 ) に対応していること。
- ( 3 ) 前受注者のシステムで作成された納入通知書 ( O C R ) の消し込みが行えること。
- ( 4 ) 郵便物にはカスタマーバーコードが印刷でき、郵送料の料金割引が受けられること。
- ( 5 ) セキュリティーを考慮し、システムのアプリケーション及びデータはサーバーで集中化させ、端末にはアプリケーション及びデータを常駐させない構成とすること。
- ( 6 ) 端末はインターネットが閲覧できない仕様とし、業務上インターネットの閲覧が必要な場合は、端末とは別の P C を用意すること。
- ( 7 ) システムを円滑に運営する上で、最良な O S 及びデータベースで作動すること。
- ( 8 ) 発注者の職員及び従事者単位で使用制限を付加することができること。
- ( 9 ) 変更履歴について、処理内容、処理日、処理者を端末上で確認することができること。
- ( 1 0 ) 操作画面は簡易に操作ができ、初心者でも短期研修で操作することができること。
- ( 1 1 ) 帳票類については、発注者及び受注者で協議し、レイアウトの変更ができること。
- ( 1 2 ) 受注者は、委託業務に関連するパッケージソフトウェアを有するときは、発注者及び受注者で協議の上、そのパッケージソフトウェアをベースとして使用することができるものとする。
- ( 1 3 ) 受注者は、原則として前受注者のシステムで作成、使用していた帳票類については、新システムにおいても作成、使用できなければならない。ただし、小田原市水道局会計規程及び小田原市水道給水条例施行規程に定められている様式を除き、受注者及び発注者で協議の上、変更できるものとする。

#### 2 受付業務に関する事項

- ( 1 ) 使用開始処理
  - ・ 新設の登録ができること。
  - ・ 電話等での使用開始受付が、画面を見ながら容易にできること。
  - ・ 使用開始予約等の予約管理及びリスト出力ができること。
  - ・ 件数等の集計リストが出力できること。
- ( 2 ) 使用中止処理
  - ・ 使用中止理由、納付区分、転居先等の情報が入力できること。
  - ・ 電話等での閉栓受付が、画面を見ながら容易にできること。
  - ・ 使用中止予約管理及びリスト出力ができること。
  - ・ 件数等の集計リストが出力できること。
- ( 3 ) 使用再開処理
  - ・ 使用再開処理に必要な水栓情報を、旧水道使用者から新水道使用者等に引き継ぐこと。
  - ・ 電話等での使用再開受付が、画面を見ながら容易にできること。
  - ・ 使用再開予約等の予約管理ができ、リスト出力ができること。
  - ・ 件数等の集計リストが出力できること。
  - ・ 長期間に渡り中止中の水道メーターについて、検定満期に係るエラー判断を行うこと。
- ( 4 ) 廃止処理
  - ・ 給水装置の廃止理由等の情報が入力できること。
  - ・ 件数等の集計リストが出力できること。
- ( 5 ) 検索処理
  - ・ 複数検索条件の指定で絞り込み検索ができること。
  - ・ 調定情報は、過年度5年間分及び時効中断分(20ヵ年分)が確認できること。
  - ・ 収納情報は、過年度20ヵ年分が確認できること。ただし、CSV形式等、容易に検索可能な形式により別途管理することは差し支えない。
  - ・ 過誤納は、還付情報、充当情報が詳細に分かること。
  - ・ 利用者情報等の情報の展開は速やかにできること。
- ( 6 ) 異動処理
  - ・ 異動処理を行うための専用画面が用意されていること。
  - ・ 異動処理画面への展開または、異動処理の実行には、パスワードの入力が必要であること。
  - ・ 異動前の情報は画面で確認できること。
- ( 7 ) 納入通知書等発行処理
  - ・ 各種納入通知書等が容易に出力できること。
  - ・ 発行件数等のリスト出力ができること。

### 3 検針業務に関する事項

- ( 1 ) 検針処理
  - ・ 検針データを容易に作成することができ、ハンディターミナルへのデータの送信・受

信が容易にできること。

- ・ ハンディーターミナルから検針済みデータが受信できること。
- ・ 検針結果の一覧表及び異常水量の一覧等、帳票出力が可能なこと。
- ・ 検針データの訂正が可能なこと。
- ・ 検針票が再出力できること。

#### (2) ハンディーターミナル

- ・ システム機能については本電算機処理業務について定めた業務を漏れなく、滞りなく処理できることとし、発注者及び受注者の十分な協議により詳細仕様を定め、開発を行うものとする。
- ・ システムとのデータの送受信が容易にできること。
- ・ 検針時に請求書（納付書）が発行できること。
- ・ 第三者が照会及び改ざんできないように、データは全て暗号化されていること。
- ・ 特定の使用者を、検針地区やメーター番号等、複数の方法により検索が可能なこと。
- ・ 検針票に、口座振替済のお知らせ（振替結果）の出力が可能であること。
- ・ 検針票に、使用者への通知等、自由に打ち出すことができること。
- ・ 業務データの作成及び業務実施後のデータの吸い上げについて、複数かつ同時に実行できること。

### 4 調定業務に関する事項

#### (1) 調定処理

- ・ 水道料金、下水道使用料それぞれの調定処理を行うことができること。
- ・ 納入通知書の出力ができること。
- ・ 納入通知書の発行及び再発行ができ、発送日、納入期限の履歴管理ができること。
- ・ 調定更正が現年度、過年度でできること。
- ・ 同一調定月に同一栓に対して複数の調定を作成できること。
- ・ 使用者情報処理は全ての項目修正ができること。
- ・ 使用状況等により認定処理ができること。
- ・ 認定一覧が出力できること。

### 5 収納業務に関する事項

#### (1) 収納消込処理

- ・ 通常収納消込及び分納収納消込ができること。
- ・ 支払日と入金日が別々に管理できること。
- ・ コンビニエンスストア収納データを集信でき、仮消込（金銭は受領しているが、本入金されていない状態）ができること。
- ・ ハンディーターミナルより収納データを集信でき、仮入金処理ができること。
- ・ バーコードもしくはOCRでの消込処理が可能なこと。
- ・ 二重消込及び調定額を超える消込額については、過誤納処理を同時に行えること。

- ・ 法令等により徴収不可能となった水道料金等の入金取り扱いについて、エラー判断ができること。
- ( 2 ) 過誤納処理
- ・ 還付、充当処理が画面で入力でき当該通知書が出力できること。
  - ・ 還付、充当情報（発生日、対象金額、連絡日等）が画面で照会でき、かつ当該リストが出力できること。
  - ・ 還付、充当した件数と金額が管理できること。
- ( 3 ) 口座処理
- ・ 口座振替制と納付制を、調定月毎に選択できること。
  - ・ 再振替ができること。
  - ・ フロッピーディスク、DVD及びUSBで口座振替のデータ受渡しができること。
  - ・ 金融機関ごとに口座振替、口座振替済、口座振替不能、再振替、各通知書及びリストの出力ができること。
  - ・ 処理件数等のリストが出力できること。
- ( 4 ) 分納処理
- ・ 分納の納入通知書の出力ができること。
  - ・ 分納情報が、画面で照会できること。

## 6 未収金収納業務に関する事項

- ( 1 ) 督促、催告処理
- ・ 督促状、催告書、給水停止予告書の出力ができること。
  - ・ 発行履歴が管理でき、画面で参照ができること。
  - ・ 発行件数等のリストが出力できること。
- ( 2 ) 給水停止処理
- ・ 給水停止通知書の出力ができること。
  - ・ 月例処理以外でも給水停止通知書が発行できること。
  - ・ 発行履歴が管理でき、画面で参照ができること。
- ( 3 ) 未収金管理処理
- ・ 未納者一覧等の参照及びリスト出力ができること。
  - ・ 未収金収納業務の訪問記録や交渉記録を登録、参照できること。
  - ・ 日付別で管理し、一覧リストが出力できること。
  - ・ ハンディーターミナル用の未収金データが抽出できること。
  - ・ ハンディーターミナルに未収金データが送信できること。
  - ・ ハンディーターミナルから収納データが受信できること。
- ( 4 ) ハンディーターミナルに関する事項
- ・ システム機能については、本仕様書に定める業務を漏れなく、滞りなく処理できることとし、発注者及び受注者の協議により詳細仕様を策定し、開発を行うこと。
  - ・ システムとデータの送受信が容易にできること。

- ・ 第三者が照会、改ざんできないよう、未収金データは全て暗号化されていること。
- ・ 交渉の経過が即時入力できること。
- ・ 領収書等はナンバーリング管理し、紛失及び不正防止等の対策を行うこと。
- ・ 明示的な画面構成により、操作が簡単であること。
- ・ 特定の未納者を訪問する場合、住所、氏名等複数の方法により検索が可能なこと。
- ・ 未収金データの作成及び収納データの吸い上げについては、複数かつ同時に実行できること。

## 7 給水栓の管理に関する事項

- (1) 検定満期メーター交換
  - ・ 交換伝票の作成ができること。
  - ・ 交換データの入力がOCRにより処理できること。
  - ・ 交換履歴の管理ができること。
  - ・ 地域別にメーター満期、メーター一覧リストが出力できること。
- (2) 新設メーターの入力
  - ・ 新設のメーターのデータを画面より入力できること。
  - ・ 新設メーターの情報の一覧表を、日々出力できること。
  - ・ 工事の施行業者を管理できること。
- (3) 改造メーター
  - ・ 改造メーターの情報が画面より入力できること。
  - ・ 工事の施行業者を管理できること。
- (4) 廃止メーター
  - ・ 廃止メーターの情報を管理できること。
  - ・ 地域別に一覧リストが出力できること。
- (5) 受水槽管理
  - ・ 受水槽情報の登録、照会、更新ができること。
  - ・ 地域別に一覧リストが出力できること。
- (6) その他
  - ・ 配水池系統の情報が管理できること。
  - ・ 使用中止水栓の現況を、コード別に管理できること。
  - ・ 発注者が必要と認められる情報を管理できること。

## 8 統計業務等に関する事項

- ・ 各種統計資料を出力できること。
- ・ 下水道普及率及び水洗化率の統計資料が出力できること。
- ・ 水洗化指導の資料が出力できること。
- ・ 統計データをテキスト形式、及びCSV形式で出力できること。

## 9 下水道に関する事項

- ・ 下水認定水量、計量水量で下水道使用量が自動計算できること。
- ・ 水道使用量と下水道使用量の水量が個別のデータとして持てること。
- ・ 下水道単独使用者（井戸水等）についても、検針票等が出力できること。
- ・ 下水道単独使用者（井戸水等）についても、異動処理及び自動計算ができること。

## 10 資料作成に関する事項

(1) 以下の業務等に付随する資料が作成できること。

- ・ 受付業務
- ・ 検針業務
- ・ 開栓業務
- ・ 中止精算業務
- ・ 調定賦課、収納データ処理、各種統計処理業務
- ・ 未収金収納業務、給水停止業務
- ・ 給水栓の管理に関する業務
- ・ 統計業務
- ・ その他、業務に必要なとする帳票及び資料

## 11 不納欠損処理等

(1) 不納欠損処理

- ・ 不納欠損処理ができること。
- ・ 欠損予定、欠損確定者のリストを年、調定月等の範囲指定で出力できること。

(2) その他の機能

- ・ 支払済証明書等の発行が、仮入金も含めてできること。
- ・ 口座振替分の領収書の発行ができること。
- ・ 通常の帳票及びリスト以外にも、容易にデータベースからデータを取り出し、表計算ソフト等で各種統計資料の作成ができること。
- ・ 料金改定等のマスターデータ変更が容易にできること。
- ・ データを適宜バックアップでき、故障時にはリロードして運用できること。
- ・ 銀行等の合併等による利用者情報の変更用データの作成及び更新ができること。

(3) システムの拡張性、柔軟性

- ・ 将来の人口増等に伴うシステムの拡張、変更等に最小の経費で柔軟に対応できるように努めること。
- ・ 保守、修正、機能追加が容易にできるような工夫が施されていること。

## その他

### 1 協議、協力

本電算機処理業務について定めのない事項については、発注者及び受注者で協議し、本稼動ま

でに対応できるようにするものとする。

## 2 状況報告

本稼動までの準備期間中、受注者は発注者の要請により随時、進捗状況を報告するものとする。



(別紙1)「水道料金収納率による調整率」

調整率は、収納率の区分を定め、その区分ごとに調整率を定めるものとする。

収納率の区分は99.90%以上を上限とし97.00%未満を下限として、0.10%ごととする。

調整率は「過去3ヶ年の平均収納率」に該当する収納率の区分を0%とし、収納率の区分が1つ上下するごとに、1.25%ずつ増減するよう定める。

(参考)

現年度分・過年度分		調整率
収納率(各年度末)		
99.90 %以上		8.75 %
99.80 %以上	99.90 %未満	7.50 %
99.70 %以上	99.80 %未満	6.25 %
99.60 %以上	99.70 %未満	5.00 %
99.50 %以上	99.60 %未満	3.75 %
99.40 %以上	99.50 %未満	2.50 %
99.30 %以上	99.40 %未満	1.25 %
99.20 %以上	99.30 %未満	0.00 %
99.10 %以上	99.20 %未満	-1.25 %
99.00 %以上	99.10 %未満	-2.50 %
98.90 %以上	99.00 %未満	-3.75 %
98.80 %以上	98.90 %未満	-5.00 %
98.70 %以上	98.80 %未満	-6.25 %
98.60 %以上	98.70 %未満	-7.50 %
98.50 %以上	98.60 %未満	-8.75 %
98.40 %以上	98.50 %未満	-10.00 %
98.30 %以上	98.40 %未満	-11.25 %
98.20 %以上	98.30 %未満	-12.50 %
98.10 %以上	98.20 %未満	-13.75 %
98.00 %以上	98.10 %未満	-15.00 %
97.90 %以上	98.00 %未満	-16.25 %
97.80 %以上	97.90 %未満	-17.50 %
97.70 %以上	97.80 %未満	-18.75 %
97.50 %以上	97.60 %未満	-20.00 %
97.40 %以上	97.50 %未満	-21.25 %
97.30 %以上	97.40 %未満	-22.50 %
97.20 %以上	97.30 %未満	-23.75 %
97.10 %以上	97.20 %未満	-25.00 %
97.00 %以上	97.10 %未満	-26.25 %
	97.00 %未満	-27.50 %

## 《収納率による調整額の算出方法》

$$\text{当年度末調定額} \times (\text{当年度末収納率} - \text{過去3年間平均収納率}) \times \text{調整率} = \text{調整額}$$

### ・当年度末調定額

#### 平成29年度の取扱い

当該年度の3月31日における、現年度については10月分から1月分までの調定額、過年度については10月1日現在の過去5年間の未納額の合計。

#### 平成30年度から平成33年度の取扱い

当該年度の3月31日における、現年度については4月分から1月分までの調定額、過年度については4月1日現在の過去5年間の未納額の合計。

#### 平成34年度の取扱い

当該年度の9月30日における、現年度については4月分から7月分までの調定額、過年度については4月1日現在の過去5年間の未納額の合計。

### ・当年度末収納率

#### 平成29年度の取扱い

当該年度の10月1日から3月31日までに収納した水道料金（現年度については10月調定分から1月調定分にかかる収納金、過年度については10月1日現在の過去5年間の未納調定分にかかる収納金のそれぞれを合計したものを）を当該年度末調定額で除し得た結果に100を乗じて得た率の小数点以下第3位を四捨五入したもの。

#### 平成30年度から平成33年度の取扱い

当該年度の4月1日から3月31日までに収納した水道料金（現年度については4月調定分から1月調定分にかかる収納金、過年度については4月1日現在の過去5年間の未納調定分にかかる収納金のそれぞれを合計したものを）を当該年度末調定額で除し得た結果に100を乗じて得た率の小数点以下第3位を四捨五入したもの。

#### 平成34年度の取扱い

当該年度の4月1日から9月30日までに収納した水道料金（現年度については4月調定分から7月調定分にかかる収納金、過年度については4月1日現在の過去5年間の未納調定分にかかる収納金のそれぞれを合計したものを）を当該年度末調定額で除し得た結果に100を乗じて得た率の小数点以下第3位を四捨五入したもの。

## ・過去3カ年の平均収納率

平成29年度については、平成28年度、平成27年度、平成26年度の同時期における平均収納率

平成30年度については、平成29年度、平成28年度、平成27年度の平均収納率

平成31年度については、平成30年度、平成29年度、平成28年度の平均収納率

平成32年度については、平成31年度、平成30年度、平成29年度の平均収納率

平成33年度については、平成32年度、平成31年度、平成30年度の平均収納率

平成34年度については、平成33年度、平成32年度、平成31年度の同時期における平均収納率

調整額は千円未満を切り捨てるものとする。

(参考)

単位:円

	平成25年度		平成26年度		平成27年度		3年平均	
	調定額	収納額	調定額	収納額	調定額	収納額	調定額	収納額
現年度調定額	2,538,232,057	2,394,219,752	2,555,326,482	2,414,378,556	2,524,390,018	2,383,356,858	7,617,948,557	7,191,955,166
(2月調定額)	-276,709,839	-263,239,850	-282,847,892	-269,782,587	-276,051,496	-264,026,642	-835,609,227	-797,049,079
(3月調定額)	-139,320,386	-15,459,205	-137,332,122	-15,714,785	-139,072,790	-15,861,632	-415,725,298	-47,035,622
前年度未納額	139,940,380	137,526,450	144,012,179	141,466,866	140,947,926	138,235,441	424,900,485	417,228,757
前年度減修正額	-143,787	0	-86,310	0	-114,437	0	-344,534	0
前々年度未納額	2,490,005	76,874	2,269,387	155,529	2,459,003	195,880	7,218,395	428,283
前々年度減修正額	0	0	0	0	0	0	0	0
3年度前未納額	2,066,961	131,499	2,413,131	56,662	2,113,858	81,227	6,593,950	269,388
3年度前減修正額	0	0	0	0	0	0	0	0
4年度前未納額	1,737,372	56,843	1,935,462	35,842	2,356,469	36,399	6,029,303	129,084
4年度前減修正額	0	0	0	0	0	0	0	0
5年度前未納額	2,298,938	3,843	1,680,529	14,553	1,899,620	10,407	5,879,087	28,803
5年度前減修正額	0	0	0	0	0	0	0	0
合計調定額	2,270,591,701	2,253,316,206	2,287,370,846	2,270,610,636	2,258,928,171	2,242,027,938	6,816,890,718	6,765,954,780
収納率	99.24%		99.27%		99.25%		99.25%	



保険料		○	従業員等に係る各種保険料等
事務用備品		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	・ 事務所案内看板 ・ O A 機器 ・ 金庫 ・ 書庫 ・ パーテーション ・ 机、いす、ロッカー類 ・ その他業務に必要な備品
事務用消耗品		○ ○ ○ ○ ○	・ 筆記用具等 ・ 転出精算用ビニール袋（紐付き） ・ コピー用紙 ・ O A 機器消耗品 ・ その他業務用消耗品
電話機		○	子機使用の場合はデジタル盗聴防止機能付きに限る（回線は4回線分発注者が用意）
サーバー関連機器費用		○ ○ ○ ○ ○	・ サーバー ・ オンライン端末及び周辺機器（OCR 読取機等） ・ 帳票等印刷機器 ・ 各種回線費用（下水道総務課との回線を含む） ・ 保守費用
ハンディーターミナル		○	・ ハンディーターミナル及び周辺機器、バッテリー、ロール紙等の消耗品

サーバー関連機器費用については以下の端末設置費用を含むものとする。

#### 水道局営業課（水道局庁舎1階）

端末装置（Microsoft Word、Microsoft Excel を搭載したもの）2台

レーザープリンター 1台

プリンタートナー

#### 水道局給水課（水道局庁舎2階）

端末装置（Microsoft Word、Microsoft Excel を搭載したもの）1台

レーザープリンター 1台

プリンタートナー

#### 下水道総務課（市役所本庁舎5階）

端末装置（Microsoft Word、Microsoft Excel を搭載したもの）2台

納入通知書が印刷できるプリンター 1台

プリンタートナー

専用回線使用料（水道局庁舎と市役所本庁舎は約7キロの距離がある）

## 水道料金等徴収業務事業者選定スケジュール

内容	実施日
小田原市水道料金等徴収業務事業者選定委員会委嘱状交付式 及び第1回小田原市水道料金等徴収業務事業者選定委員会	平成28年11月22日（火）
指名委員会	平成28年12月5日（月）
プロポーザル参加募集の公表	平成28年12月7日（水）
プロポーザル参加申込書の提出期限	平成28年12月21日（水）
プロポーザル参加資格確認結果通知書、 プロポーザル参加要請書及び仕様書の送付	平成29年1月10日（火）
提案書作成等に必要資料の閲覧期間	平成29年1月10日（火）～20日（金）
プロポーザル参加に関する質問書の受付期間	平成29年1月10日（火）～20日（金）
プロポーザル参加に関する質問書に対する回答期限	平成29年1月26日（木）
提案書及び見積書の提出期限	平成29年2月10日（金）
プレゼンテーション及びヒアリング参加要請書の送付	平成29年2月13日（月）
第2回小田原市水道料金等徴収業務事業者選定委員会 （プレゼンテーション及びヒアリングにより事業者選定）	平成29年2月16日（木） 平成29年2月17日（金）（予備日）
市長への答申 プロポーザル選定結果通知書及び非選定結果通知書の送付	別途調整
契約締結	平成29年4月1日（土）
業務開始	平成29年10月1日（日）

## 水道料金等徴収業務委託プロポーザル説明書

小田原市水道料金等徴収業務委託（以下「本委託業務」という。）の実施にあたり、公募型プロポーザル（以下「プロポーザル」という。）を行うので、参加を希望する場合は、参加申込書に必要書類を添付の上、提出してください。

### 1 総合的評価

本委託業務の内容は、水道使用契約等の受付から検針、公金たる水道料金等の調定、収納、電算業務等を含めた料金徴収に係る一連の業務を総合的に取り扱うものです。また、常に水道使用者である市民に接し、親切丁寧かつ臨機応変な対応や、さらに電算業務に伴う個人情報の保護に対する厳しいセキュリティ体制の確保が必要です。

このように、業務の性質上、本委託業務の受託者には、高度の社会的信頼性及びその維持向上のための真摯な姿勢、本委託業務についての豊富なノウハウと実績、並びに業務に対する積極的かつ創造的な姿勢が求められます。

これらのことから、本業務を行う事業者の選定にあたっては、通常の数額的评价に、技術的評価及び企画提案を加えたプロポーザル方式による総合的評価をもって行います。

### 2 業務の概要

#### (1) 委託業務名

水道料金等徴収業務委託

#### (2) 委託業務の内容

- ア 受付業務
- イ 検針業務
- ウ 中止等精算業務
- エ 収納業務
- オ 滞納整理業務
- カ 電子計算機処理業務
- キ 各種統計資料作成業務
- ク 下水道事業に関する業務
- ケ 事務引継ぎ業務
- コ その他付随する業務

### 3 契約の概要

#### (1) 契約締結

平成29年4月1日

#### (2) 委託契約期間

平成29年4月1日から平成34年9月30日まで



### (3) 準備期間

契約締結日から委託業務開始までの期間は準備期間とし、受託者は、自己の責任と負担において電算処理に係る設備及びシステム等の運用管理の準備、検針員等の確保・研修等を行うものとします。

準備期間における受託者の履行責任及び委託契約締結に対する保証等については、優先交渉権者選定後、協議を行うこととします。

### (4) 委託業務の開始

平成29年10月1日

## 4 参加資格要件

プロポーザルに参加できる者は、次の各号に掲げる条件をすべて満たす者としてします。

- (1) 小田原市の指名競争入札参加資格者名簿に登録された者。
- (2) 地方自治法施行令(昭和22年政令第16号。以下「政令」という。)第167条の4第1項の規定に該当しない者。
- (3) 政令第167条の4第2項に該当し、一般競争入札に参加させないこととされた期間を経過しない者。
- (4) 参加申込書の提出時点において、会社法(平成17年法律第86号)第475条又は、第644条の規定に基づく清算の開始、破産法(平成16年法律第75号)第18条第1項若しくは第19条第1項の規定に基づく破産手続開始の申立て、会社更生法(平成14年法律第154号)第17条の規定に基づく更生手続開始の申立て又は民事再生法(平成11年法律第225号)第21条の規定に基づく再生手続開始の申立てがなされた者(会社更生法又は民事再生法の規定に基づく更生計画又は再生計画の認可の決定が確定した者を除く。)でないこと。
- (5) 小田原市暴力団排除条例(平成23年12月13日条例第29号)第2条第2号、第4号又は第5号に該当する者でないこと。
- (6) 小田原市工事等入札参加資格者の指名停止等措置要領(平成2年4月1日制定)に基づく指名停止を受けていない者。
- (7) 国税及び地方税を滞納していない者。
- (8) 平成25年度から平成27年度までの間、給水人口15万人以上の都市において、水道使用契約等の受付から検針・水道料金等の調定、収納、電算業務等を含めた料金徴収に係る一連の業務を継続して受託している事業者が1事業者以上ある者。

## 5 実施方法

### (1) 小田原市水道料金等徴収業務事業者選定委員会

本委託業務に関わる各種審査は、小田原市水道料金等徴収業務事業者選定委員会(以下「選定委員会」という。)において行います。

選定委員会は、参加事業者から提出された提案書等を総合的に評価し、優先交渉権者を選定します。

## (2) 実施日程

プロポーザルによる事業者の選定は、次の日程により実施します。

内容	実施日
参加募集の公表	平成 28 年 12 月 7 日(水)
参加申込書の提出期限	平成 28 年 12 月 21 日(水) 午後 5 時まで
参加資格確認結果通知書、参加要請書及び仕様書送付	平成 29 年 1 月 10 日(火)
提案書作成等に必要資料の閲覧期間	平成 29 年 1 月 10 日(火)～20 日(金)
提案書作成等に係る質問書の受付期間	平成 29 年 1 月 10 日(火)～20 日(金)
提案書作成等に係る質問書に対する回答期限 (電話連絡後、eメールにて送付します。)	平成 29 年 1 月 26 日(木)
提案書及び見積書の提出期限 (持参により提出してください。)	平成 29 年 2 月 10 日(金) 午後 5 時まで
プレゼンテーション及びヒアリング参加要請書送付	平成 29 年 2 月 13 日(月)
プレゼンテーション及びヒアリング (選定委員会による審査)	平成 29 年 2 月 16 日(木) 平成 29 年 2 月 17 日(金)(予備日)
選定結果の通知	平成 29 年 2 月下旬
契約締結	平成 29 年 4 月 1 日(土)
業務開始	平成 29 年 10 月 1 日(日)

日程については、現在の予定であり、進捗状況によっては変更になる場合もあります。

## 6 参加申込手続き等

(1) 参加申込をされる事業者(以下「参加申込事業者」という。)は、プロポーザル参加申込書(様式第1号)に関係書類を添付の上、提出期限までに提出してください。

### (2) 提出書類

ア 会社概要関係書類(任意様式)

資本金、所在地、業務内容、従業員数、社歴及び取得認証等が確認できるもの。

イ 役員全員の氏名、読み仮名、性別、生年月日、住所を記載した書類(任意様式)

ウ 業務受託実績証明書(様式第4号)

エ 業務受託実績を証する契約書の写し

オ 国税及び地方税に滞納がないことの証明書

小田原市暴力団排除条例に基づき、参加申込事業者が暴力団又は暴力団支配法人等でないことを確認するため、提出された情報について神奈川県警察本部に照会します。業務受託実績証明書に記載する項目のうち、「5 収納率」については、プレゼンテーションにおける評価基準の1つになります。

### (3) 提出期限

平成 28 年 12 月 21 日(水)午後 5 時まで(必着)

(4) 提出先

小田原市水道局営業課

(5) 提出方法

持参または郵送

(6) 参加資格の通知

参加申込事業者の参加資格の有無は、プロポーザル参加資格確認結果通知書(様式第2号)で通知するとともに、参加資格の認定がされた事業者については、プロポーザル参加要請書(様式第3号)、仕様書及び資料を送付します。

7 資料の閲覧

(1) プロポーザルへの参加申込を行った事業者(以下「参加事業者」という。)は、水道局営業課にて提案書及び見積書(以下「提案書等」という。)の作成に必要な資料を閲覧することができます。

(2) 資料の閲覧期間は、日程表のとおりとします。

8 提案書等の作成に係る質問の受付等

(1) 提案書等作成に係る質問がある場合は、プロポーザル参加に関する質問書(様式第6号)により質問内容をeメールで提出してください。

(2) 受付期間は、日程表のとおりとします。

(3) 質問に対しては、参加事業者全員に、事前に電話連絡の上、eメールにて回答します。

9 提案書等の提出

(1) 提出期限

平成29年2月10日(金)午後5時まで

(2) 提出場所

小田原市水道局営業課

(3) 提出方法

提出方法は、参加事業者による持参とします。

(4) 提出部数

ア 提案書(任意様式)

6部

イ 見積書(任意様式)

1部

ウ プレゼンテーション及びヒアリング出席者報告書(様式第5号)

1部

エ 受託実績調書(様式第8号)

1部

(5) 提案書の作成方法

- ア 使用する様式は、任意とします。
- イ 日本語を使用するものとします。
- ウ 資料等を含め、A4版両面印刷で50ページ程度までとします。
- エ 事業者の名称の表示は行わないものとします。
- オ 電子媒体での提出は認めません。
- カ 内容及び章立てについては、「11 総合評価の方法」に即したものとしてください。

(6) 見積書(任意様式)

見積金額(消費税及び地方消費税抜き)は、平成29年10月1日から平成34年9月30日までの総額及び各年度の内訳を表示してください。

なお、平成29年度及び平成34年度は6か月分の見積金額となります。

見積書は代表者の記名押印の上、厳重に封かんし、提案書と併せて提出ください。

(7) 参考までに、前回契約期間(平成24年10月1日から平成29年9月30日)における委託料の総額は次のとおりです。

715,200,000(±調整額)円(消費税及び地方消費税抜き)

(8) 受託実績調書(様式第8号)については、プレゼンテーションにおける審査基準の1つとなります

## 10 プレゼンテーション及びヒアリングの実施

提案書等が提出された後、選定委員会において、参加事業者ごとにプレゼンテーションを実施していただきます。

(1) 日時及び場所

水道局において、日程表のとおり実施します。開始時間等につきましては、プレゼンテーション及びヒアリング参加要請書(様式第7号)により通知します。

(2) 実施時間

プレゼンテーションは各参加事業者40分以内とします。プレゼンテーション終了後にヒアリングを行います。

(3) 実施方法

自由形式とします。希望する参加事業者は、電子機器を用いて行うことができます。

プレゼンテーションで使用する機器は、参加事業者において用意してください。

(4) プレゼンテーション等の当日、新たな資料等を追加すること、及び別途配布することはできません。

(5) 出席人数は、提案書の内容を熟知している3名までとします。出席者の役職、氏名を、プレゼンテーション及びヒアリング出席者報告書(様式第5号)により、提案書提出時に担当者へ届け出てください。

## 1.1 総合評価の方法

プレゼンテーション及びヒアリングでは、提案書の内容について次の基準により評価します。

各基準について各委員が3段階評価をし、得点を合計して委員全員の総合得点を算出します。その総合得点が満点の6割以上であり、かつ最も高い者を優先交渉権者として選定します。

### 【評価基準】

番号	内容
	会社概要、財務状況（決算関係書類）、業務実績
	業務体制及び業務執行計画
	地域貢献
	窓口業務に関する企画・技術提案
	データ入力業務に関する企画・技術提案
	検針、調定、及び中止精算業務に関する企画・技術提案
	収納業務（滞納整理）及び口座振替推進業務に関する企画・技術提案
	電子計算機処理業務に関する企画・技術提案
	個人情報保護に関する企画・技術提案
	防災、災害及び緊急時対策等危機管理に関する企画・技術提案
	その他上下水道利用者サービス向上のための企画・技術提案
	収納率の実績
	見積金額

### （1）評価のポイント及び提案書等作成にあたっての留意事項

提案書に記載するのは から までの項目ですが、主に業務に対する理解度、説明能力、意欲、提案書の的確性、表現力、独創性、実施手順の妥当性、社員配置の妥当性、提案内容の根拠及び解析力等を評価します。また、提案内容全体としていかに本市水道料金等徴収業務のサービス向上のために優れた提案がなされているかなどの点も考慮します。また、各項目の審査のポイントとなる点を以下に記しますので、ご理解の上、提案書の作成を行ってください。

#### 会社概要、財務状況（決算関係書類）業務実績

会社概要については、資本金、所在地、業務内容、従業員数、社歴及び取得認証（ISO9001及びISO14001）等が分かる資料を提出してください。

財務状況については、直近2か年の各事業年度における決算関係書類（貸借対照表及び損益計算書）を提出してください。また、自己資本比率及び経営安全率を提示してください。

業務実績については、他市における電算業務を含む一括しての委託業務にどれだけの豊富な実績を持っているかを評価します。受託実績調書（様式第8号）により提出ください。

#### 業務体制及び業務執行計画

- ア 責任をもって業務を遂行できる能力と立場にある人員の配置が的確に行われており、各種業務がスムーズに遂行できるか。(業務従事者の配置一覧などを提出ください。)
- イ 各種業務における横断的な情報共有がなされており、検針から納付までの使用者情報が有効活用されているか。
- ウ 急な欠員が発生した場合においても即座に適切に対応ができ得る人員体制が取れているか。
- エ 苦情処理等に関し、どのような(経験年数、能力等)人材を配置できるのか。
- オ 給水停止業務及び開栓業務において、どのような優れた提案があるのか。
- カ 業務従事者に対し、業務に関する研修・教育をどのように行うのか。
- キ 法的対応が必要になった場合に、どのような対応がとれるのか。
- ク 受託者の体制において、本市の検針、収納、滞納整理の各業務をどのような執行計画に基づき行うのか。具体的スケジュール(日次、月次、年次等)が分かる業務スケジュール表及び業務フロー図等を提示してください。
- ケ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるのか。

#### 地域貢献

- ア 業務従事者を地元から採用するなど、本市の雇用促進への貢献が期待できるか。業務受託実績証明事業体における、平成27年度末時点の実績値を提示してください。
- イ 物品や役務の提供を地元業者に発注するなど、地域活性化への優れた提案はあるか。
- ウ 市行政への協力に関して、優れた提案はあるか。

#### 窓口業務に関する企画・技術提案

- ア 接遇に関して、マニュアルの整備、業務従事者への実務的な研修等が十分に行われ、本委託業務の窓口を担う者としてふさわしい振る舞いが期待できるか。
- イ 現金の收受及び取扱いに際して、正確性、迅速性などが確保されているか。現金管理の流れが分かる業務フロー図等を提示してください。
- ウ 現金の管理方法について安全性が確保されているか。
- エ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるのか。

#### データ入力業務に関する企画・技術提案

- ア データ入力ミス等の防止に向け、どのように対策しているか。
- イ 入力原票等書類の整理と管理をどのように適正に行うのか。
- ウ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるのか。

#### 検針、調定、及び中止精算業務に関する企画・技術提案

- ア 検針をどのようなハードウェア(ハンディーターミナル等)を使用して行うのか。
- イ 検針の遅れや誤検針の防止対策、検針異常(水量の大幅な増減等)への対応は適切か。
- ウ 検針員の配置や業務管理は適切か。

- エ 転出者が料金未納者とならないよう、適切に中止精算業務を遂行できるか。
- オ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるのか。

収納業務（滞納整理業務）及び口座振替推進業務に関する企画・技術提案

- ア 滞納整理要員として何人の担当者を配置できるのか。
- イ 滞納整理要員として、どのような人材が適切と考えるのか。
- ウ 無届けにより転居した滞納者等の調査をどのような方法で行うのか。
- エ 口座振替制度の普及推進について効果的な方策がとれるか。
- オ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるのか。

電子計算機処理業務に関する企画・技術提案

- ア ハードウェアの設置状況及び管理運営体制は適正か。
- イ 電子計算機取扱いについては、どのような人材（経験年数、能力等）を配置するのか。
- ウ システム及び帳票類の仕様変更が発生した場合の費用負担、改修期間はどのように考えているか。
- エ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような提案があるのか。

個人情報保護に関する企画・技術提案

- ア 個人情報保護、情報セキュリティ関連の資格の有しているか。
- イ 営業所等における個人情報の管理体制は適正か。
- ウ 万一、情報漏えいが発生した場合の対策は十分か。
- エ 当該業務の改善又は効率化に対し、どのような優れた提案があるのか。

防災、災害及び緊急時対策等危機管理に関する企画・技術提案

- ア 災害や感染症流行により多数の業務従事者が出勤困難となった場合に業務を継続する体制が整っているか。
- イ 地震等災害及び事故発生時の事業体に対する応援体制が整っているか。
- ウ 災害、システム故障及び業務事故等といった危機管理全般に関し、どのような優れた提案があるか。

その他上下水道利用者サービス向上のための企画・技術提案

その他上下水道利用者サービス向上のための企画・技術提案については、参加事業者がそれぞれの特色と想像力を十分に発揮した企画・提案を自由に行ってください。

収納率の実績

平成25年度から平成27年度までの間、給水人口15万人以上の都市において、水道使用契約等の受付から検針・水道料金等の調定、収納、電算業務等を含めた料金徴収に係る一連の業務の受託実績を有し、かつ当該業務委託の実績において高い収納率を確保しているか。

収納率は、平成25年度から平成27年度までの各年度末における収納率（現年度分）の平均値によるものとし、参加申込の際に提出された業務受託実績証明書（様式第4号）の「5 収納率」によって評価します。

収納率の算出方法は、業務受託実績証明書（様式第4号）を参照してください。

見積金額

見積金額によって評価します。

## 1.2 選定結果の通知

- (1) 優先交渉権者に決定した参加事業者に、プロポーザル選定結果通知書(様式第9号)を送付します。
- (2) 優先交渉権者に選定されなかった参加事業者には、プロポーザル非選定結果通知書(様式第10号)を送付します。
- (3) 審査の結果、選定されなかった参加事業者は、結果通知書到着後15日以内に限り非選定結果について書面により説明を求めることができます。提出方法は、持参、郵送、宅配便で受け付けます。(様式は問いません。)但し、当該参加事業者の合計評価点及び順位に限り書面にて回答するものとし、審査内容及び他の参加事業者に関する説明要求は認めないものとします。

## 1.3 契約

- (1) 優先交渉権者に選定した参加事業者と協議を行い、協議が整った場合、小田原市水道事業の契約に関する規程(昭和41年3月9日管理規程第10号)に基づく手続きを経て契約を締結します。

なお、協議の際、双方の合意の上、仕様書及び提出した提案書の内容を一部変更する場合があります。

- (2) 優先交渉権者選定後から契約締結までの間に、次に掲げる事項が生じた場合は、プロポーザルにおける最高得点者の直近下位の参加事業者と協議を行うこととします。更に合意に達しない場合は、その直近下位の参加事業者と協議を行うものとします。ただし、いずれの参加事業者も、プロポーザルにおける総合得点が満点の6割以上であることが必要です。

ア 契約に関する諸手続きの中で合意に達しない場合

イ 会社更生法を申請するなど契約の履行が困難と認められる場合

ウ 小田原市条例に違反する等、委託先として適切でないと判断した場合

- (3) 契約の締結は、小田原市議会の予算の議決を要することから、本委託業務の予算が小田原市議会で否決等がされた場合は、契約を締結できません。

この場合、本市は、この契約が成立しないことによる補償は行いません。

## 1.4 企画・提案等に瑕疵がある場合

プロポーザルにおいて、参加事業者の提出書類、参加資格等に瑕疵があることが判明した場合又は提出書類を提出期限内に提出しなかった場合は、その内容を選定委員会が審査し、その取扱いについて決定します。当該参加事業者には、その瑕疵についてのヒアリングを行う場合もあります。



その瑕疵が重大又は悪質であり、プロポーザルの公正及び公平性を著しく損なうと認められる場合は、審査を失格とすることもあります。

#### 1 5 各関係法令等の遵守

参加事業者は、プロポーザルへの参加により、本説明書の内容を遵守することを誓約するものとみなします。

参加事業者が各関係法令等に違反した場合は、上記同様に取り扱うこととします。

#### 1 6 その他

参加申込書提出後においても、辞退届（任意様式）を提出することで、いつでも本プロポーザルを途中で辞退することができます。また、参加を辞退された場合でも、これを理由として今後の事業者選定等について不利益な取扱いを受けるものではありません。

#### 1 7 問い合わせ先及び担当

プロポーザルの手続き等に係る事務局及び各書類提出先

( 1 ) 担当（事務局）及び書類提出先

〒250-0296

小田原市高田 401 番地

小田原市水道局 営業課 総務係 担当 岡崎

( 2 ) 電 話 0465-41-1202（直通）

( 3 ) F A X 0465-42-8559

( 4 ) eメールアドレス eigyo@city.odawara.kanagawa.jp

平成 年 月 日

小田原市水道事業  
小田原市長 加藤 憲一 宛

申込者  
所在地  
商号又は名称  
代表者の氏名 印

### プロポーザル参加申込書

小田原市が実施する水道料金等徴収業務委託に係る公募型プロポーザルに参加したいので、関係書類を添えて申し込みます。

なお、「水道料金等徴収業務委託プロポーザル説明書」に示す参加資格のすべてを満たすとともに、本申込書及び添付書類の内容については、事実と相違ないことを誓約します。

### 記

#### 1 添付書類

- (1) 会社概要関係書類（任意様式）
- (2) 業務受託実績証明書（様式第 4 号）
- (3) 役員全員の氏名、読み仮名、性別、生年月日、住所を記載した書類（任意様式）
- (4) 業務受託実績を証する契約書の写し
- (5) 国税及び地方税に滞納がないことの証明

#### 2 連絡先

郵便番号 \_\_\_\_\_  
所在地 \_\_\_\_\_  
所属部署 \_\_\_\_\_  
担当者職名・氏名 \_\_\_\_\_  
連絡先電話番号 \_\_\_\_\_  
ファックス番号 \_\_\_\_\_  
e メールアドレス \_\_\_\_\_

様式第 2 号

平成 年 月 日

様

小田原市水道事業  
小田原市長 加藤 憲一

プロポーザル参加資格確認結果通知書

平成 年 月 日付で申し込みのありました水道料金等徴収業務委託に係る公募型  
プロポーザルについて、資格確認審査結果を通知します。

記

1 資格確認審査結果 合 ・ 否

平成 年 月 日

様

小田原市水道事業  
小田原市長 加藤 憲一

プロポーザル参加要請書

平成 年 月 日付で申し込みのありました水道料金等徴収業務委託に係る公募型プロポーザルについて、下記のとおり貴社へ参加要請しますので、「水道料金等徴収業務委託プロポーザル説明書」に基づき、提案書及び見積書の作成を進めてください。

なお、辞退届（任意様式）を提出することで、いつでも本プロポーザルを途中で辞退することができます。途中で辞退された場合でも、これを理由として今後の業者選定等について不利益な取扱いを受けるものではありません。

記

1 提案書等の提出期間及び提出場所

提出期限 平成 29 年 2 月 13 日（月）

午後 5 時まで

提出場所 小田原市水道局 営業課

提出部数 提案書（任意様式）

6 部

見積書（任意様式）

1 部

プレゼンテーション及びヒアリング出席者報告書（様式第 5 号）

1 部

受託実績調書（様式第 8 号）

1 部

## 業務受託実績証明書

- 1 委託事業体名等 \_\_\_\_\_
- 2 委託業務の内容 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
- 3 委託期間 平成 年 月 日から平成 年 月 日まで
- 4 給水人口 \_\_\_\_\_ 人 (平成 2 8 年 3 月 3 1 日現在)
- 5 収納率 ( 収納率については、プロポーザルにおける評価基準の 1 つになります。)

年度	年度末調定額	年度末収納金	収納率
平成 2 7 年度	円	円	%
平成 2 6 年度	円	円	%
平成 2 5 年度	円	円	%
合計	円	円	%

《収納率の算出方法》

・年度末調定額

当該年度の 3 月 3 1 日における、4 月分から 1 月分までの調定額

・年度末収納金

当該年度の 4 月 1 日から 3 月 3 1 日までに収納した水道料金 ( 4 月調定分から 1 月調定分にかかる収納金 )

・収納率

年度末収納金 ÷ 年度末調定額 × 1 0 0 = 収納率 ( 小数点以下第 3 位を四捨五入 )

上記のとおり相違ないことを証明します。

平成 年 月 日 事業体名

代表者名

印

様式第 5 号

平成 年 月 日

小田原市水道事業  
小田原市長 加藤 憲一 宛

申込者  
所在地  
商号又は名称  
代表者の氏名 印

プレゼンテーション及びヒアリング出席者報告書

平成 年 月 日付で通知のありました水道料金等徴収業務委託に係るプレゼンテーション及びヒアリング参加要請について、出席者を下記のとおり報告します。

記

プレゼンテーション及びヒアリング参加者一覧

	所属	職名	氏名
1			
2			
3			

様式第 6 号

プロポーザル参加に関する質問書

平成 年 月 日

小田原市水道事業

小田原市長 加藤 憲一 宛

申請者住所 \_\_\_\_\_

名 称 \_\_\_\_\_

担当者名 \_\_\_\_\_

電話番号 \_\_\_\_\_

F A X 番号 \_\_\_\_\_

eメールアドレス \_\_\_\_\_

小田原市水道料金等徴収業務委託に係る公募型プロポーザルについて、次のとおり質問  
します。

No	質問項目	質問内容

様式第7号

平成 年 月 日

様

小田原市水道事業  
小田原市長 加藤 憲一

プレゼンテーション及びヒアリング参加要請書

平成 年 月 日付で申し込みのありました水道料金等徴収業務委託に係る公募型プロポーザルに係るプレゼンテーション及びヒアリングについて、下記のとおり参加を要請します。

記

1 日 時

2 場 所



## 受託実績調書

電算業務を含む一括しての委託実績を記入してください。

(件数が多い場合は用紙をコピーしてください。)

	委託者名	委託業務名	契約期間	給水人口
1			平成 年 月 ~ 平成 年 月	人
2			平成 年 月 ~ 平成 年 月	人
3			平成 年 月 ~ 平成 年 月	人
4			平成 年 月 ~ 平成 年 月	人
5			平成 年 月 ~ 平成 年 月	人
6			平成 年 月 ~ 平成 年 月	人
7			平成 年 月 ~ 平成 年 月	人
8			平成 年 月 ~ 平成 年 月	人
9			平成 年 月 ~ 平成 年 月	人
10			平成 年 月 ~ 平成 年 月	人

様式第9号

平成 年 月 日

様

小田原市水道事業  
小田原市長 加藤 憲一

プロポーザル選定結果通知書

平成 年 月 日付で申し込みのありました水道料金等徴収業務委託に係る公募型プロポーザルについて、審査の結果、貴社を優先交渉権者として選定いたしましたので通知いたします。

様式第 10 号

平成 年 月 日

様

小田原市水道事業  
小田原市長 加藤 憲一

プロポーザル非選定結果通知書

平成 年 月 日付で申し込みのありました水道料金等徴収業務委託に係る公募型  
プロポーザルについて、審査の結果、優先交渉権者として選定されませんでしたので通知い  
たします。